



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DE FACTORES RELEVANTES
DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES DEL SECTOR
SERVICIO, RUBRO RESTAURANT-POLLERIA
NUEVO AMANECER E. G EMPRESA INDIVIDUAL DE
RESPONSABILIDAD LIMITADA DEL DISTRITO DE
SULLANA, AÑO 2020.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTOR:

**CEVALLOS AREVALO, MARYURI LOURDES
ORCID: 0000-0002-1316-4528**

ASESOR:

**ROBERT IVÁN POLO RUIZ
ORCID: 0000-0002-9215-0932**

SULLANA– PERÚ

2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DE FACTORES RELEVANTES
DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES DEL SECTOR
SERVICIO, RUBRO RESTAURANT-POLLERIA
NUEVO AMANECER E. G EMPRESA INDIVIDUAL DE
RESPONSABILIDAD LIMITADA DEL DISTRITO DE
SULLANA, AÑO 2020.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTOR:

**CEVALLOS AREVALO, MARYURI LOURDES
ORCID: 0000-0002-1316-4528**

ASESOR:

**ROBERT IVÁN POLO RUIZ
ORCID: 0000-0002-9215-0932**

SULLANA– PERÚ

2021

1. Título del proyecto de investigación

CARACTERIZACIÓN DE FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANT-POLLERÍA CASO NUEVO AMANECER E. G EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019.

2. Equipo de Trabajo

Autor

Cevallos Arevalo, Maryuri Lourdes

ORCID: 0000-0002-1316-4528

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

Asesor

Mg.CPC. Robert Iván Polo Ruiz

ORCID: 0000-0002-9215-0932

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Chimbote, Perú

Jurado de Investigación

Mg.CPC. Saavedra Chiroque Alejandro Arturo

Orcid: 0000-0001-8886-6519

Mg.CPC. Jannyna Reto Gomez

Orcid: 0000-0002-6355-1614

Mg. CPC. Adolfo Antenor Jurado Rosas

ORCID: 0000-0001-8886-6519

3. Hoja firma del jurado y asesor

Mg.CPC. Saavedra Chiroque Alejandro Arturo

PRESIDENTE

Mg.CPC. Jannyna Reto Gomez

MIEMBRO

Mg. CPC. Adolfo A. Jurado Rosas

MIEMBRO

Mg.CPC. Robert Iván Polo Ruiz

ASESOR

4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria

A Dios, fuente de todo bien, por darme el suficiente conocimiento para llegar a este punto de vida y concederme salud para disfrutar estos momentos.

A mis hermanos Marcos y Rubí, cuyo afecto y comprensión han sido mi motivación siempre para poder continuar y lograr culminar con éxito mi profesión.

A mi novio Harry por ayudarme y apoyarme sin condiciones.

A mis docentes por guiarnos paso a paso sus conocimientos durante mi formación académica profesional.

5. Resumen y abstract

5.1 Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Establecer las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio rubro restaurant –pollería caso “NUEVO AMANECER E.G E.I.R.L”, del distrito de Sullana, año 2019, para lo cual se plantó como objetivos específicos: Identificar y caracterizar el control interno del restaurant caso “Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L”. Para su desarrollo se utilizó el tipo de investigación cualitativo con un diseño de nivel descriptivo de estudio de caso, debido a que se realizó un estudio detallado mediante la recopilación de datos utilizando como herramienta una encuesta de 20 preguntas múltiples divididas de acuerdo a los componentes del control interno misma que fue aplicada a 10 empleados de la empresa ,obteniendo como principales resultados: La empresa no cuenta con un sistema implementado de control , ni con un manual de procedimientos que les permita establecer por escrito y de manera formal las funciones y responsabilidades que debe tener cada trabajador, los trabajadores cuentan con más de 2 responsabilidades en el día, dificultándoles realizar su trabajo de manera correcta sumado a situaciones de descoordinación por parte de los trabajadores, la empresa nunca difunde documentos o información que orienten e incentiven la comunicación interna y desarrollo de la empresa. De tal forma se concluye que la empresa Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L no cuenta con un plan de organización efectivo lo que conlleva a una desorganización en todas las actividades que se realizan en la misma.

Palabras Claves: Control Interno, Caracterizar, Empresa, Organización.

5.2 Abstract

The present investigation had as general objective: To establish the characteristics of the internal control in the micro and / or small national companies of the restaurant-poultry service sector, case "NUEVO AMANECER EG EIRL", of the district of Sullana, year 2019, for which planting as specific objectives: Identify and characterize the internal control of the restaurant, case "Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L". For its development, the type of quantitative research was used with a descriptive level case study design, because a detailed study was carried out by collecting data using as a tool a survey of 20 multiple questions divided according to the components of the Internal control, which was applied to 10 employees of the company, obtaining as main results: The company does not have an implemented control system, or a manual of procedures that allows them to establish in writing and in a formal way the functions and responsibilities that must have each worker, workers have more than 2 responsibilities in the day making it difficult for them to perform their work correctly, added to situations of lack of coordination on the part of the workers, the company never disseminates documents or information that guide and encourage internal communication and development of the company. Thus, it is concluded that the Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L company does not have an effective organization plan, which leads to disorganization in all the activities carried out in it.

Keywords: Internal Control, Characterize, Company, Organization.

6. Contenido	
1. Título del proyecto de investigación.....	iii
2. Equipo de Trabajo	iv
3. Hoja firma del jurado y asesor	v
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	vi
5. Resumen y abstract.....	vii
5.1 Resumen	vii
5.2 Abstract	viii
6. Contenido.....	ix
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros	xiii
7.1 Índice de tablas	xiii
7.2 Índice de gráficos	xv
I. Introducción	13
II. Revisión Literaria	18
2.1 Antecedentes	18
2.1.1 Antecedentes Internacionales	18
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	20
2.1.3 Antecedentes Regionales/Locales	22
2.2 Bases teóricas de la Investigación	24
2.2.1 Teorías del control Interno	24
2.2.2 Importancia del control interno	25
2.2.3 Componentes del control interno	26
2.2.4 Características del control interno	29

2.2.5	Principios del control interno	30
2.2.6	Objetivos del control interno	31
2.2.7	Ventajas de tener control interno	32
2.2.8	Tipos de Control Interno	32
2.2.9	Caracterizar.....	33
2.2.10	Restaurante	33
2.2.11	Sector Servicio	33
2.2.12	Régimen MYPE tributario	34
2.2.13	Micro y pequeña empresa (MYPE)	34
2.2.14	Características de la Micro y pequeña empresa (MYPE)	35
2.2.15	Auditoria Operativa	35
2.2.16	Control interno administrativo	37
2.2.17	Empresa Nuevo Amanecer E.G E. E.I.R.L	38
2.2.17.1	Reseña.....	38
2.2.17.1.1	Misión.....	38
2.2.17.1.2	Visión.....	39
2.2.17.2	Información de la Empresa.....	39
2.2.17.3	Organigrama.....	40
III.	Hipótesis.....	42
3.1	Hipótesis	42
3.2	Variables.....	42
IV.	Metodología	43

4.1	El tipo y el nivel de la investigación	43
4.1.1	El tipo de investigación.....	43
4.1.2	Nivel de la investigación de las tesis.....	43
4.2	Diseño de la investigación.	43
4.3	Población y muestra	44
4.3.1	Población.....	44
4.3.2	Muestra	44
4.4	Definición y operacionalización de variables e indicadores	46
4.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
4.5.1	Técnica	48
4.5.2	Instrumentos de recolección de datos	48
4.6	Plan de Análisis.....	48
4.7	Matriz de Consistencia.....	49
4.8	Principios Éticos	51
V.	Resultados	52
5.1	Resultados de la Investigación.....	52
5.2	Análisis de Resultados	77
5.2.1	Respecto al objetivo general.....	77
5.2.2	Respecto al objetivo específico N°01	79
5.2.3	Respecto al objetivo específico N°02	81
5.2.4	Respecto al objetivo específico N°03	85
5.2.4.1	Comparación de acuerdo con los antecedentes.....	86

VI.	Conclusiones y recomendaciones.....	91
6.1	Conclusiones.....	91
6.1.1	Conclusiones con respecto al objetivo general:	91
6.1.2	Conclusiones con respecto al objetivo específico N°01:	92
6.1.3	Conclusiones con respecto al objetivo específico N°02:	92
6.1.4	Conclusiones con respecto al objetivo específico N°03:	93
6.2	Recomendaciones :	95
	Referencias bibliográficas	97
	Anexos.....	102
	Anexos 01: Cronograma de actividades	102
	Anexo 02: Presupuesto	103
	Anexo 03: Instrumento de Evaluación.....	104
	Anexo 04: Consentimiento Informado	109
	Anexo 05: Otros	111
	Estados Financieros	111
	Estado de Situación Financiera	111
	Estado de Resultados	113
	Ficha RUC –Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L	114
	Inscripción Remype	116

7. Índice de gráficos, tablas y cuadros

7.1 Índice de tablas

Tabla 1: ¿La empresa tiene implementado un sistema de control interno?	52
Tabla 2: ¿Cuentas con más de 2 responsabilidades en el día?	54
Tabla 3: ¿Con que frecuencia la empresa realiza monitoreos y capacitaciones al personal?	
Tabla 4: ¿La empresa establece y comunica claramente los valores que los empleados deben practicar en el trabajo?	57
Tabla 5: ¿Qué nivel de importancia da la empresa ante la pérdida de mercadería?	58
Tabla 6: ¿La empresa toma acciones para evitar los riesgos que afectan negativamente en el desarrollo de sus labores?	59
Tabla 7: ¿Qué medidas toma la empresa para que no se vea afectada ante la pérdida de mercaderías?	60
Tabla 8: ¿Han descuidado al cliente por falta de organización?	61
Tabla 9: ¿Cuál es el procedimiento de contratación de personal?	61
Tabla 10: ¿En caso de contar con deficiencias en el control interno, la empresa efectúa las correcciones necesarias para establecer un buen control?	63
Tabla 11: ¿Cuántas veces al año la empresa realiza los inventarios de sus activos en General?	64
Tabla 12: ¿La empresa lleva control de los ingresos de Caja?	65
Tabla 13: ¿Si Ud. fuera el Gerente de la empresa cree que la información que se obtiene en el desarrollo de sus actividades es útil, oportuna y confiable?	66
Tabla 14: ¿Con que frecuencia la empresa difunde documentos de información que orienten a la comunicación interna?	68
Tabla 15: ¿Cómo colaboradores plantean soluciones de mejora frente algún problema?	

Tabla 16: ¿En el transcurso de las actividades han detectado algún fraude por parte de algún colaborador?.....	71
Tabla 17: ¿Con que frecuencia el dueño de la empresa controla la cantidad de ventas que se realizan en el día?	72
Tabla 18: En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario	74
Físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e.....	74
Insumos utilizados diariamente.	74
Tabla 19: ¿Los clientes suelen irse satisfechos por la atención de cada uno de ustedes como trabajadores?	75
Tabla 20: ¿Suelen presentar quejas en Libro de Reclamaciones?	76

7.2 Índice de gráficos

Grafico 1: Distribución porcentual de los resultados según tabla 1	52
Grafico 2: Distribución porcentual de los resultados según tabla 2	54
Grafico 3: Distribución porcentual de los resultados según tabla 3	56
Grafico 4: Distribución porcentual de los resultados según tabla 4	57
Grafico 5: Distribución porcentual de los resultados según tabla 5	58
Grafico 6: Distribución porcentual de los resultados según tabla 6	59
Grafico 7: Distribución porcentual de los resultados según la tabla 7	60
Grafico 8: Distribución porcentual de los resultados según la tabla 8	61
Grafico 9: Distribución porcentual de los resultados según la tabla 9	62
Grafico 10: Distribución porcentual de los resultados según la tabla 10	63
Grafico 11: Distribución porcentual de los resultados según la tabla 11	64
Grafico 12: Distribución porcentual de los resultados según la tabla 12	65
Grafico 13: Distribución porcentual de los resultados según la tabla 13	66
Grafico 14: Distribución porcentual de los resultados según la tabla 14	69
Grafico 15: Distribución porcentual de los resultados según la tabla 15	70
Grafico 16: Distribución porcentual de los resultados según la tabla 16	71
Grafico 17: Distribución porcentual de los resultados según la tabla 17	73
Grafico 18: Distribución porcentual de los resultados según la tabla 18	74
Grafico 19: Distribución porcentual de los resultados según la tabla 19	75
Grafico 20: Distribución porcentual de los resultados según la tabla 20	76

I. Introducción

“Hoy en día los restaurantes son indispensables en la vida moderna, la actividad laboral nos permite en muchos casos regresar al hogar para alimentarnos, pero son los restaurantes apostados cerca a los centros laborales los que cumplen este importante rol de prestar servicio de alimentación a los trabajadores para que puedan terminar con sus labores diarias. El sector de los restaurantes cuenta con la posibilidad de seleccionar la mejor calidad de los alimentos y proporcionar a los consumidores una experiencia gastronómica inolvidable” **Arévalo (2015)**.

Desde la posición de **Domínguez (2016)** expresa que “Muchos de los restaurantes adolecen de políticas, procedimientos y mecanismos de control interno adecuados para la revisión y evaluación de las actividades y operaciones que ayuden a la mejora del negocio y así puedan mejorar y lograr sus expectativas”.

“El control interno es una parte importante que debe quedar clara en la empresa y que todos deben tener presente para una adecuada operación sin riesgos. El control interno es un proceso integral de gestión realizada por la gerencia y los trabajadores de una empresa, para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y dar seguridad razonable con la finalidad de que se alcancen con los objetivos propuestos así como de obtener utilidad e incrementar el patrimonio”. **Capillo (2019)**

Como expresa **Gonzales (2015)** argumenta que “Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo, así mismo el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad”

“Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta: Las actividades de monitoreo durante el curso

ordinario de las operaciones de la entidad, Evaluaciones separadas, condiciones reportables, Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control. Es importante también establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al sistema de control interno, sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia por diferentes motivos como la incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros” **Gonzales (2015)**

Tomando el caso de la empresa que está siendo objeto de estudio, con denominación comercial “NUEVO AMANECER E.G” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Empresa muy visitada, se dedica al servicio de venta de alimentos ubicado en la AV. José de Lama N° 108 Cercado Urbano SULLANA (frente al colegio San Juan Piura - Sullana – Sullana, su ficha de inscripción como MYPE rige desde el 2012 hasta la actualidad. Se logró observar que esta empresa no cuenta con los procedimientos y mecanismos necesarios, para llevar a cabo de una manera eficiente el control de sus operaciones, ya que la Representante Legal (administradora de la empresa) es la encargada de controlar, supervisar, y asignar las actividades del día a día al personal, puesto que estos no cuentan con un cargo establecido, y está por temas de gestiones externas del negocio no permanece de forma continua dentro de ella, es por ello que no existe una supervisión adecuada y la distribución de tareas de manera apropiada al personal, ocasionando contingencias y una desorganización en las operaciones, esto da como consecuencia irregularidades y deficiencia en la prestación del servicio obteniendo como resultado una disminución en sus ventas, además de no mostrar veracidad y fiabilidad en la información obtenida en el transcurso de las actividades.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado principal del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, rubro restaurant-pollería, caso “NUEVO AMANECER E. G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, del distrito de Sullana, año 2019?

Frente a ello se propuso el presente Objetivo General: Establecer las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant –pollería “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, del distrito de Sullana, año 2019.

Para poder obtener el objetivo general, se ha realizado los siguientes objetivos específicos:

- a) Identificar las características de los factores relevantes del control interno en la micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant –pollería.
- b) Determinar las características de los factores relevantes del control interno en la micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant –pollería “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, del distrito de Sullana, año 2019.
- c) Realizar un análisis comparativo de las características del control interno en la micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant –pollería y la micro empresa “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, del distrito de Sullana, año 2019.

Por lo tanto esta investigación se justifica porque pretende explicar y describir las características del control interno de la empresa “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, para que así el administrador de la empresa antes mencionada pueda realizar un análisis comparativo y poder identificar si existen

deficiencias en los procedimientos y mecanismos del control de sus operaciones y así logren determinar estrategias y políticas que garanticen el desarrollo y crecimiento de la Empresa, de esta forma cumplir con los objetivos trazados posicionándose como una empresa competitiva y continuar su funcionamiento dentro del mercado.

Asimismo esta investigación se justifica porque permitirá obtener conocimientos más concisos sobre los procedimientos y mecanismos de control interno dentro de una micro y pequeña empresa nacional del sector servicio rubro restaurant – pollería, lo cual ayudara a tomar decisiones adecuadas que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la entidad, asimismo para la sociedad y para la universidad ya que será aplicada como un referente de consulta, al tratar de una problemática que se da en las organizaciones de los demás sectores del mercado y en el mundo.

Respecto a la metodología empleada en la presente investigación fue de tipo cualitativo de nivel descriptivo, de diseño no experimental y de estudio de caso, debido a que se realizó un estudio detallado mediante la recopilación de datos utilizando como herramienta encuestas y así obtener resultados que ayuden a determinar el problema de la investigación.

De acuerdo a los resultados se identificó deficiencias por mejorar ,como es el caso que la empresa no cuenta con un sistema implementado de control, ni con un manual de procedimientos que les permita establecer por escrito y de manera formal las funciones y responsabilidades que debe tener cada trabajador, observamos que la empresa no toma la debida importancia en evaluar los riesgos y no toma las medidas necesarias para corregirlos, se identificó también que en el área de atención al cliente existen deficiencias en el control y registro de pedidos, ocasionando entregas de platos preparados equivocados, ante la pérdida de una mercadería solamente descuenta del sueldo de sus colaboradores y no aplica una sanción más estricta para poder salvaguardar los activos de

la empresa, además la forma de contratación del personal es por recomendación pero esto no quita que dentro de su personal también se encuentran laborando familiares de los dueños. Se concluye que los trabajadores están influyendo de una manera inadecuada con respecto a la operatividad por la falta de organización y monitoreos constantes, descuidando al cliente teniendo como consecuencia quejas innecesarias perjudicando así la imagen de la empresa

II. Revisión Literaria

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Cruz (2017) En su tesis se planteó el problema titulada Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el restaurante las parrillas, cuyo objetivo es diseñar un manual de control interno administrativo para el restaurante Las Parrillas, para este trabajo se aplicó el modelo de gestión de control interno denominado COSO I, este modelo permitirá un proceso administrativo controlado a través de un correcto sistema de control interno, de esa forma se reducirán los riesgos en las operaciones del negocio, además los procedimientos y funciones serán llevados a cabo con eficiencia. La metodología empleada fue de tipo descriptivo-analítico asimismo para obtener información se usó técnicas como las encuestas mediante un cuestionario, permitiendo conocer la problemática y los factores que afectan al restaurante. El estudio concluye que la investigación indica que el restaurante presenta actualmente un deficiente control interno en las distintas áreas, la principal causa es la falta de un manual de procedimiento y funciones dirigido al personal del restaurante, esto ha generado desorganización en las operaciones y bajas ventas. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación tiene como finalidad el fortalecimiento del sistema de control interno administrativo del restaurante Las Parrillas.

Choix (2012) En su estudio denominado La Importancia del Control Interno en las pequeñas y medianas empresas en México, cuyo objetivo fue determinar importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. El estudio desarrollado indica que su metodología fue de tipo

cuantitativo, no experimental, con diseño descriptivo y utilizando como técnica de recopilación de la información a la encuesta y el cuestionario como instrumento y una muestra compuesta por los propietarios de las pequeñas y medianas empresas. El estudio concluye que el Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a la efectividad y eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de la información financiera; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control. Evaluarlo en la parte administrativa y contable en las PYMES donde es necesaria la activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por la empresa.

Ortega (2012) En su tesis se planteó el problema titulada Implementación del Sistema de Control interno en Lounge-restaurant Cía. Ltda, cuyo objetivo general de este trabajo de investigación fue desarrollar la implementación y sistematización del control interno, en los niveles que requerían mayor control: nivel operativo y nivel de apoyo; es decir: compras, producción y ventas, de Lounge-Restaurant Cía. Ltda. Cuya metodología fue de tipo descriptiva, fueron basados en flujogramas, gráficos y cuestionarios para que sea factible la implementación del control interno se detallan los debidos procedimientos de los niveles, departamentos, rubros o cuentas, involucradas en la eficiencia y eficacia de los recursos para su producción y consiguientemente su venta. De acuerdo a los resultados, se concluye que se debe implementar y sistematizar

el control interno en el nivel: operativo y de apoyo, facilitará a que las actividades se realicen de forma eficiente y oportuna. Principalmente el nivel ejecutivo es responsable de mantener la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones realizadas, para cumplir la misión y objetivos empresariales. Se aconseja a gerencia realizar monitoreo periódicamente para verificar el cumplimiento de los controles internos y vigilar el desempeño de sus subordinados.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Wilder (2016) En su trabajo de investigación titulado Los Mecanismos del Control Interno Administrativo y su Impacto en los Resultados de Gestión de los Restaurantes de la Provincia de Ayabaca, año 2015. La investigación tuvo como objetivo general: Describirlas principales características de los mecanismos de Control interno Administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los Restaurantes de la Provincia de Ayabaca, año 2015. La metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No experimental, transaccional, descriptivo. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental, y como instrumento de recolección de información la entrevista, la observación directa y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de las empresas materia de investigación, obteniéndose como conclusión más importante: Que el Control Interno dentro de las organizaciones es fundamental ya que protege los recursos, evitando pérdidas por fraudes o negligencias, así como el de detectar desviaciones que se presentan y afectan en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

Martinez (2016) En su tesis titulada *Calidad del Servicio y Satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote 2016*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016. En su metodología se utilizó un diseño correlacional de nivel cuantitativo, no experimental y transaccional, su muestra estuvo compuesta por los clientes de los restaurantes. La recopilación de la información se realizó utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con escala valorativa. El estudio concluye que más de la mitad de empresas, rubro restaurantes, no cuentan con profesionales capacitados para realizar una buena atención al cliente, lo que significa que los platos no concuerdan con la información que brinda la carta de costos y las características del plato, dado que los clientes manifiestan que los platos tienen ingredientes de baja calidad. Asimismo, los clientes manifiestan que en algunos casos resultan cancelando un poco más de los que aparece en la carta, lo cual muestra que existe deficiencias en el control del precio de los platos y la facturación correspondientes. Esto significa que los controles internos en caja, cocina y el proceso de compra, son deficientes.

Gallardo (2017) En su tesis se planteó el problema titulada *Análisis de Control Interno y propuesta de instrumentos de gestión para la empresa restaurant pollería la Esquinita S.R.L., Nuevo Chimbote, 2017*, cuyo objetivo general es analizar el control interno y plantear una propuesta de instrumentos de gestión; asimismo, entre los objetivos específicos se hace mención a describir, analizar, evaluar cómo se presenta el control interno en la empresa y finalmente elaborar una propuesta de instrumentos de gestión. Para tal efecto, su metodología fue de nivel descriptivo propositiva y se utilizó como técnicas de investigación la

encuesta y observación, y para recolectar la información se empleó instrumentos como el cuestionario y las fichas de observación, que fueron aplicados en el primer caso a 12 colaboradores y el segundo instrumento fue aplicado a los procedimientos que desarrolla la empresa y sus áreas involucradas en relación al control interno, teniendo en cuenta los componentes del COSO III. Al finalizar este trabajo de investigación, mediante el análisis y evaluación del control interno se concluyó que la Empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L. presenta un deficiente control interno; por lo que, se elaboró una propuesta de instrumentos de gestión que permita mejorar el desempeño y organización de la empresa hacia la consecución de sus objetivos de manera eficiente.

2.1.3 Antecedentes Regionales/Locales

Rivera (2017) En su trabajo de investigación titulado Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú, rubro Restaurantes. Caso restaurante Cevichería el Tío Jhony E.I.R.L de la ciudad de Sullana, año 2017. La investigación tuvo como objetivo determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes y del restaurante cevichería EL TÍO JHONY Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017. Para su desarrollo, se utilizó la metodología de tipo cuantitativo y nivel descriptivo con un diseño descriptivo no experimental; así como, se trabajó con una muestra intencional de 8 trabajadores del restaurant cevichería EL TÍO JHONY Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana. Para la recopilación de la información de las variables de estudio se utilizó un cuestionario con escala de Likert. Se concluye que las

mayorías de las empresas del sector servicio del Perú rubro restaurantes cuentan con deficiencias en el control interno como también que los restaurantes deben preocuparse por sus clientes, que tengan la mejor atención y los mejores productos.

Crisóstoma (2018) En su tesis se planteó el problema titulada Los Mecanismos de Control Interno en el rubro Restaurantes del Perú. Caso: Servicios Generales Medsun Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018. La investigación tuvo como objetivo determinar y describir los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú y de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018. La metodología de la investigación fue tipo cualitativo, descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Utilizó la técnica de la encuesta, entrevista, para el recojo de información hizo uso de un instrumento de recolección de datos a manera de cuestionario pre estructurado con 62 preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al representante legal de la empresa, obteniendo como principales resultados: Restaurante Blanquiroja se encuentra afecto al Régimen general de renta, contando con la autorización para la emisión de boletas de venta y facturas. Su personal está compuesto por 6 trabajadores entre cocineros, ayudante, cajero, personal de atención al público, y encargado de la limpieza. Cinco de ellos se encuentran bajo contrato trimestral, recibiendo remuneración previa presentación de recibo por honorarios, y un trabajador eventual. Controla las entradas de caja a través de liquidaciones diarias, confrontando los comprobantes de pago emitidos, por ventas en efectivo o con los reportes del POS (Punto de venta) por pago con tarjetas de crédito. De acuerdo a los resultados, se concluye que dicha empresa

no realiza arqueos de caja, no realiza un presupuesto de ingresos y gastos, determina la ganancia del día con la diferencia de sus ingresos y gastos. No mantiene un fondo fijo de caja chica, no realiza depósitos bancarios con regularidad, por tanto, no realiza la conciliación bancaria.

Verrando (2015) En su tesis se planteó el problema titulada Caracterización del Control Interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la Empresa Restaurant pollos a la brasa la Cabaña Sullana 2015,tuvo por objetivos específicos: Describir las características del restaurant, Describir las características de la gestión del restaurant y Describir las características del control interno del restaurant; en cuanto a su metodología fue de forma Cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal en la cual se realizó un cuestionario de 11 preguntas divididas de acuerdo a los componentes del control interno a los 22 empleados de la empresa. Se concluye que la descripción de las características del restaurant con respecto a la distribución de responsabilidades, se da a que no existe personal empleado específico para cada una de las responsabilidades asignadas, no se evalúa las causas de pérdidas, roturas y deterioros de las mercaderías. Determinando así que el control interno ayudaría a salvaguardar los activos y reduciría los fraudes en la empresa.

2.2 Bases teóricas de la Investigación

2.2.1 Teorías del control Interno

Desde la posición de **Holmes** (1994) define que el “control interno debe ser encabezado por la gerencia quién conjuntamente con los demás trabajadores deberán establecer funciones de tal manera que esta les ayuden a evitar fraudes

les permita salvaguardar sus activos generando así confiabilidad en la empresa”.

Desde el punto de vista de **Eslava (2011)** menciona que “control interno empresarial y de cómo el mismo debe aplicarse para optimizar los procesos de gestión en la empresa. No pretende ser un manual completo sobre la materia, pero si aspira a tratar y analizar, las técnicas que se deben establecer para que los sistemas de control interno funcionen con éxito dentro de los diferentes niveles de la gestión empresarial”.

Según **Ruffner (2004)** expresa que “El control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito. En consecuencia, podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables”.

2.2.2 Importancia del control interno

Según el autor **Newton (1976)** Señala que “el control interno lo define como un medio indispensable que les permite tanto las empresas del sector público como privado aplicarlos ya que este les va a ayudar contribuir al desarrollo tanto social, económico ayudándoles a tener presencia dentro del mercado a

través de una buena organización, planificación que le permita a la empresa cumplir con sus objetivos”.

Cabe resaltar que los autores **Cook y Winkle (2006)** precisaron que “el control interno viene a ser el conjunto de normas, procedimientos que la empresa debe de poseer y que deberían ser aplicadas a la misma vez ya que llevando un control, una planificación las funciones y deberes no van a ser complicadas puesto a que van a existir controles resultando así fácil el manejo de las operaciones de la empresa a través de una buena organización la que le permitirá evolucionar a la empresa y a seguir cumpliendo con el principio en marcha”.

Teniendo en cuenta a **González (2013)** considera que para “entender la importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización”.

2.2.3 Componentes del control interno

Según **Rivas Márquez (2011)**, indica que el control interno consta de cinco componentes:

- A. Ambiente de control.***
- B. Evolución de riesgo.***
- C. Actividades de control.***
- D. Información y comunicación.***
- E. Supervisión y monitoreo.***

A. Ambiente de Control

“Ambiente de control de una empresa, es la actitud general de sus administradores y empleados hacia la importancia del control interno. Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización, tiene gran influencia en la manera como se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Es por ello que, es considerado el fundamento o la base del resto de los componentes de control interno.” pág. 121

B. Evaluación de riesgos

“Todas las empresas, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles. Los riesgos afectan la destreza de la entidad para sobrevivir. Por lo que, la identificación de los objetivos es una condición previa para la valoración de riesgos. Primero, deben definirse los objetivos a fin de que la administración pueda identificar los riesgos y determinar las acciones necesarias para administrar. La definición de objetivos es una parte clave del proceso administrativo por ser requisito previo para un control interno eficaz.” **Rivas Márquez (2011) pág. 123**

C. Actividades de control

“Las actividades de control consideradas en la estructura conceptual integrada COSO son las siguientes:

- **Revisiones de alto nivel**, incluye la comparación del desempeño contra presupuestos, pronósticos, etc. Procesamiento de la información, se

realiza una variedad de controles a fin de verificar la precisión, integridad y autorización de las transacciones.

- **Funciones directas o actividades administrativas**, los administradores dirigen las funciones o las actividades revisando informes de desempeño.
- **Controles físicos, Equipos**, inventarios y otros activos se aseguran físicamente en forma periódica son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control.
- **Indicadores de desempeño**, relacionar unos con otros los diferentes conjuntos de datos operacionales o financieros, además de analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones.
- **Segregación de responsabilidades**, para reducir el riesgo de error o de acciones inapropiadas. Para ello existen cuatro guías generales que orientan las segregaciones adecuadas de las responsabilidades:
 - 1) Contabilidad separada de la custodia de los activos financieros
 - 2) Custodia de activos relacionados separados de la autorización de operaciones
 - 3) Responsabilidad operativa separada de la responsabilidad de registro contable
 - 4) Deberes y responsabilidades del departamento de tecnología de información separado de los departamentos de usuarios.” **Rivas Márquez (2011) pág. 124**

D. Información y comunicación

“Este componente de control interno, se refiere a los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad y para conservar la contabilidad de los activos relacionados.” **Rivas Márquez (2011) pág. 124**

E. Monitoreo

“El Sistema de control interno puede supervisarse mediante acciones continuas de los administradores o por evaluaciones separadas. Las acciones de monitoreo continuo denominado “monitoreo ongoing”, incluyen actos regulares de administración y supervisión, comparaciones, conciliaciones y otras acciones rutinarias. Por desempeñarse en una base de tiempo real reaccionan dinámicamente a las condiciones cambiantes y están integrados a la gestión de la organización, proporcionan una retroalimentación sobre la efectividad de los otros componentes de control interno.” **Rivas Márquez (2011) pág. 125**

2.2.4 Características del control interno

Según **Gonzales (2013)** , nos plantea las siguientes características:

- ✓ “El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información operacional de la empresa o negocio.
- ✓ Corresponde a la máxima autoridad de la empresa o negocio la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.

- ✓ En cada área de la empresa o negocio, el funcionario encargado de dirigir es responsable del control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la empresa o negocio.
- ✓ La unidad de control interno, o quien haga sus veces, es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la empresa o negocio.
- ✓ Todas las transacciones de la empresa o negocio deberán registrarse en forma exacta y oportuna.”

2.2.5 Principios del control interno

En opinión de **Miranda (1982)** revela que “el control interno se rige por tres principios fundamentales generalmente aceptados y aunque algunos autores tienden a desglosarlos, en esencia su contenido es el mismo. Estos principios son:

División del trabajo.

Fijación de responsabilidades.

Cargo y descargo.

División del trabajo: Este principio en esencia consiste en la separación de funciones en las unidades operativas de actividades de custodia y control, y de éstas entre sí. El trabajo debe estar subdividido de tal forma que una persona no tenga un control completo de la operación, para lo cual se debe distribuir el trabajo de modo que una operación no comience y termine en la persona o departamento que la inició.

De esta forma el trabajo de una persona es verificado por otra, que trabaja independiente, pero que al mismo tiempo está verificando la operación realizada, lo que posibilita la detección de errores u otras irregularidades. Para

lograr este objetivo también es necesario que las personas que realicen las operaciones, no tengan acceso a los registros contables que guarden relación con esas mismas operaciones.

Fijación de Responsabilidades: Este principio se basa en que los procedimientos inherentes al control de las operaciones económicas, así como la elaboración de los documentos pertinentes, permitan determinar, en todos los casos, la responsabilidad primaria sobre todas las anotaciones y operaciones llevadas a cabo.

La prevención de las funciones de cada área, o sea qué hay que hacer, así como las consecuentes responsabilidades de los integrantes de una unidad organizativa, expresando el cómo hay que hacer y quien debe hacerlo. En este principio hay que tener en cuenta que la autoridad es delegable, no así la responsabilidad.

Cargo y descargo: Está profundamente relacionado con el de fijación de responsabilidad, pues facilita su aplicación cuando es necesario. Cuando se produce una entrega (descargo), existe una contrapartida o recepción (cargo)”.

2.2.6 Objetivos del control interno

Citando a **Gaitán (2015)** define que “El control interno abarca el plan de organización, métodos y procedimientos que asegura la protección de los activos. Los principales objetivos son:

- Protección de activos y salvaguardar los bienes de la empresa.
- Verificación de un adecuado y confiabilidad de los informes administrativos.
- Promover la aceptación de las políticas que la empresa establece

- Logar los objetivos y el cumplimiento de las metas programadas por la empresa”.

2.2.7 Ventajas de tener control interno

Según **Mantilla (2013)**, “nos dice que el control interno da como ventajas identificar y prevenir riesgos en las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, obteniendo resultados eficientes para la empresa, las ventajas del control interno que determina son:

- Lograr mejores desempeños y cumplimientos de metas para la empresa.
- Prevenir posibles pérdidas en los recursos.
- Tener información financiera confiable.
- Desarrollo organizacional.
- Practica de valores éticos.
- Genera mayor eficiencia y transparencia en las operaciones”.

2.2.8 Tipos de Control Interno

2.2.8.1 Control Interno Administrativo

Como expresa **Dominguez (2016)** alude que “es el plan de organización que está adoptado por cada entidad, tomando en forma independiente un conjunto de procedimientos y acciones preventivas y correctivas los cuales, establecidos en forma adecuada, apoyan al logro de los objetivos administrativos como; permitir a la gerencia mantenerse informado de la administración de la empresa, coordinar funciones del personal en general, controlar el logro de los objetivos establecidos, definir que los funciones se estén ejecutando en forma eficiente y determinar si la entidad y sus colaboradores están cumpliendo con las políticas establecidas”.

2.2.8.2 Control Interno Contable

Dominguez (2016) “Se deriva del sistema de Control Interno administrativo, de su sistema de información, ya que el Control interno contable es el que genera la base de datos de la cual se alimentará el Sistema de Información. Los principales lineamientos para que el Control interno contable sea eficiente, se debe verificar que; las operaciones sean registradas en forma integral, oportuna, con una correcta valuación, según su ocurrencia, reveladas y presentadas en forma adecuada. Todas las operaciones realizadas en la entidad deben reflejar la existencia y pertenencia, esto es verificable a través de conteos físicos y cruce de información. Estas operaciones deben ser ejecutadas únicamente con las autorizaciones de los niveles permitidos”.

2.2.9 Caracterizar

En opinión de **Uchoa (2010)** define que la caracterización es “determinar los atributos peculiares de alguien o de algo, de modo que claramente se distinga de los demás”

2.2.10 Restaurante

Es un establecimiento u agencia de servicios donde se ofrecen alimentos esto con el fin de consumir o llevarla obviamente todo debe ser pagado en el mismo lugar. Hoy en día existen muchos tipos de servicios y tipos de comidas en el mundo entero.

2.2.11 Sector Servicio

El sector servicios o industria terciaria es un sector económico, que abarca actividades relacionadas con servicios materiales no productivos o transformadores. Los servicios que brindan pueden satisfacer las necesidades de cualquier población del mundo.

2.2.12 Régimen MYPE tributario

Se trata de un sistema creado específicamente para que las micro y pequeñas empresas impulsen su desarrollo brindándoles condiciones más sencillas para cumplir con sus obligaciones tributarias.

Sunat indica que este “régimen comprende a Personas naturales y jurídicas, sucesiones indivisas y sociedades conyugales, las asociaciones de hecho de profesionales y similares que obtengan rentas de tercera categoría, domiciliadas en el país cuyos ingresos netos no superen las 1 700 UIT en el ejercicio gravable”.

2.2.13 Micro y pequeña empresa (MYPE)

SUNAT (2003) “Según la Ley N° 28015 de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa (2003), en el Art. N°2 Define la MYPE de la siguiente manera:

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas”.

2.2.14 Características de la Micro y pequeña empresa (MYPE)

SUNAT (2003) “Según la Ley N°30056 medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial (2013). En el Art. N°11 establece que las MYPE deben reunir las siguientes características:

Según el total de trabajadores:

- ✓ La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive
- ✓ La pequeña empresa abarca de uno(1) hasta 50 trabajadores inclusive

Según nivel de ventas anuales:

- ✓ **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- ✓ **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- ✓ **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años”.

2.2.15 Auditoria Operativa

Panez (2018) señala que La auditoría operativa abarca la evaluación objetiva, constructiva, sistemática y profesional de las actividades relativas a los procesos de gestión de una entidad, con la finalidad de determinar el grado de eficiencia, eficacia con que son manejados y controlados los recursos en general, de manera que cumpla con las políticas implementadas con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos por la Gerencia.

2.2.15.1 Alcance

La Auditoría Operacional tiene alcance ilimitado. Esto se debe a que todas los procesos de una entidad pueden ser auditadas, sin considerar que sea un proceso financiero o no. La auditoría operativa cubre todos los aspectos internos o externos que lo interrelacionan.

Al tener alcance ilimitado y la posibilidad de contener diversidad de hallazgos, implica que, una auditoría operativa pueda requerir profesionales de diferentes disciplinas. Generalmente es un trabajo interdisciplinario, pero normalmente su conducción o dirección debe confiarse a contadores públicos especializados en auditoría.

2.2.15.2 Objetivo General

El objetivo de la auditoría operativa es identificar las debilidades en el sistema de control implementado por la Compañía con la finalidad de diagnosticar e implementar recomendaciones que permitan reforzar el sistema de control.

2.2.15.3 Características de la auditoria

Toda auditoria operativa tiene las siguientes características:

Estratégicas: Se enfocan en los aspectos críticos o relevantes que se identifiquen en el desarrollo de la auditoría.

Objetivas: Al desarrollarlas se debe asegurar que los hallazgos y las conclusiones se fundamenten, en lo posible, en evidencia verificable.

Confiables: La información que presente y reporte la auditoría debe ser veraz y exacta, de manera que minimice los riesgos de interpretación.

Diligentes: Se deben atender, con diligencia y oportunidad, los requerimientos del organismo competente de control. Efectivas. Las recomendaciones y

acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento a aplicar, respecto de las situaciones detectadas deben mejorar el sistema de control.

2.2.15.4 ¿Por qué es importante la auditoría operativa?

- ✓ Promueve la eficiencia y eficacia en los procesos
- ✓ Evalúa la calidad de los procesos
- ✓ Permite poner en marcha de manera objetiva las actividades de control
- ✓ Permite identificar procesos críticos Permite evaluar la efectividad de los controles implementados
- ✓ Permiten implementar mejoras en la planificación y los controles.

2.2.15.5 ¿Cuándo es necesaria una auditoría operacional?

La auditoría operativa es necesaria cuando existe la necesidad de mejorar los procesos y procedimientos implementados esto con la finalidad de mejorar su competitividad en el mercado **Panez (2018)**

2.2.16 Control interno administrativo

Comprende los planes, políticas y procedimientos que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y operaciones por parte de la gerencia. El objetivo es fomentar la eficiencia de las operaciones, la observancia de las políticas prescritas por la gerencia y el logro de las metas programadas. La protección de los recursos y la revelación de errores o desviaciones de los mismos es responsabilidad primordial de los miembros de la alta gerencia. Por eso es necesario mantener un acertado control interno administrativo. De igual manera, se puede decir que el control interno solo existe cuando la administración puede confiar en un auto verificación de las operaciones y actividades, sin tener que realizar inspecciones o controles externos a las operaciones normales. Para que una

entidad pueda funcionar, además de dotarla de los recursos necesarios (humanos, materiales y financieros), debe poseer una organización compatible con su razón de ser, es decir, debe cumplir con el proceso administrativo de planeamiento, organización, dirección y control **Panez (2019)**

2.2.17 Empresa Nuevo Amanecer E.G E. E.I.R.L

2.2.17.1 Reseña



“NUEVO AMANECER E.G E.I.R. L” con RUC N°20529767740, es una empresa muy visitada en el mercado sullanense, se dedica al servicio de venta de alimentos ubicado en la AV. José de Lama N° 108 Cercado Urbano SULLANA (frente al colegio San Juan) Piura - Sullana – Sullana., su ficha de inscripción como MYPE rige desde el 2012 hasta la actualidad, misma que participa en el mercado para satisfacer las necesidades diarias de un ser humano.

2.2.17.1.1 Misión

- Satisfacer a nuestros clientes, brindando los mejores pollos a la brasa y Platos norteños. Preparados con insumos de calidad, con la aplicación de buenas prácticas de manufactura, con la mejor atención y en un agradable ambiente familiar.

2.2.17.1.2 Visión

- Ser reconocidos como la mejor pollería de la región y a nivel nacional, por nuestros estándares de calidad, la óptima atención y satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, contando con colaboradores plenamente identificados con la empresa.

2.2.17.2 Información de la Empresa

Nuevo Amanecer E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, está inscrita en Registros Públicos como persona Jurídica identificada con RUC: 20529767740, misma que se encuentra acogida al Régimen MYPE tributario, con domicilio fiscal AV. José de Lama N° 108 Cercado Urbano Sullana. Tiene como único Gerente general a la Señora Espinoza Garcia Yessabella Lisbeth con documento de identidad N° 47104906, esta empresa ingresa al rubro de Restaurantes servicios al cliente por realizar actividades de venta de comidas rápidas y típicas así como también todo tipo de bebidas, a causa de la pandemia COVID -19 actualmente se está ofreciendo los servicios de delivery con sus productos en distintas zonas de la ciudad para que cada uno de sus clientes siga deleitando y gozando de sus platos. Esta empresa al estar acogida al Régimen MYPE tributario afronta una carga tributaria en los siguientes tributos: Impuesto General a las Ventas (I.G.V) y Renta MYPE tributario.

La empresa cuenta con Planilla de trabajadores por lo cual tiene los siguientes tributos afectos: Essalud, Sistema Nacional de Pensiones SNP –LEY 19990.

2.2.17.3 Organigrama

La estructura organizacional del Restaurant Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L consta de Gerente/Administrador, Contabilidad, área de cocina, área de caja, atención al cliente y vigilancia.



Fuente: Empresa Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L

2.2.17.4 Control Interno Administrativo en la empresa

Nuevo Amanecer E.G

El departamento administrativo de la empresa Nuevo Amanecer E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada está a cargo de la Representante legal (dueña), responsable en el área de gestión del restaurante tanto como caja, atención al público, jefa de cocina, jefa de personal, etc. Por ejemplo, una operación o transferencia de ventas implica los siguientes pasos: aceptar un pedido, envío, facturación y recibo final (cobranza). Esta operación única requiere de políticas para cada uno de estos pasos; sin embargo, la autorización para realizar estas tareas depende de la gerencia. Como propuesta de mejora se puede delegar a otros funcionarios sin perder la responsabilidad del antecesor (Gerente).

Esta investigación tiene como objetivo mejorar la eficiencia y eficacia de la productividad de la empresa a través del análisis de los procedimientos que se utilizaran a futuro por lo que elaborar recomendaciones o informes sobre mejoras permite que la organización siga en marcha de sus actividades y además para que los que laboren dentro de ella brinden un excelente servicio al cliente.

III. Hipótesis

3.1 Hipótesis

La presente investigación pertenece al tipo descriptivo, por lo tanto, el planeamiento de la hipótesis es opcional.

Galán (2009) en su publicación “Las hipótesis en la investigación” donde Determinó que “No todas las investigaciones levantan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de Investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

3.2 Variables

Este trabajo se ejecutó teniendo en cuenta la siguiente variable: Control interno. Con esa situación se buscó determinar la importancia de la variable para la empresa restaurante Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L ubicada en la ciudad de Sullana.

IV. Metodología

4.1 El tipo y el nivel de la investigación

4.1.1 El tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo cualitativo debido a que se realizó un estudio detallado mediante la recopilación de datos utilizando como herramienta encuestas obteniendo resultados que nos ayudaron a determinar el objetivo general de la investigación.

4.1.2 Nivel de la investigación de las tesis.

El nivel de la presente investigación fue de nivel descriptivo, de estudio de caso, ya que la variable de estudio no se manipuló, solo se describió las características y situación o problema de la entidad a través de técnicas para la recaudación de datos.

4.2 Diseño de la investigación.

Su diseño fue de tipo cuantitativo- no experimental –descriptivo-bibliográfico, la investigación se realizó en un año, y se grafica de la siguiente forma:

PM  **O**

Dónde:

PM= Población Muestra estuvo conformada por la empresa, “Nuevo Amanecer E.G” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

O= Observación de la variable: Control interno

No experimental:

Porque solo se describió el comportamiento de la variable de control interno y la observación de los fenómenos, que fueron posteriormente analizados.

Descriptivo:

Consiste en la caracterización de un hecho y/o fenómeno, con el fin de establecer su estructura o comportamiento y analizar el impacto posible de oportunidades para el control interno en función del marco de trabajo, estableciendo conclusiones.

Bibliográfico:

Se realizó la búsqueda de antecedentes y elaboración del marco conceptual, para identificar las características del control interno en las micros y pequeñas empresas del Perú.

4.3 Población y muestra**4.3.1 Población**

La población estuvo conformada por las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurante-pollería, como referencia se tendrá en cuenta información proporcionada de los últimos años por el INEI, entre otras entidades para dar un fundamento claro a la muestra, es decir lograr con el objetivo general propuesto por el trabajo de investigación.

4.3.2 Muestra

Para el desarrollo de la investigación se tomó como muestra a la empresa del sector servicio, rubro restaurante –pollería caso “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, del distrito de Sullana, año 2019, debido a que la población a estudiar es muy amplia, esto se llevó a cabo mediante un instrumento que nos sirvió para la recolección de datos llamada

Encuesta misma que se aplicó a los colaboradores para poder determinar las características de los factores relevantes del control interno.

4.4 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1 Matriz Operacional de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICION
Control Interno	(Rivas Márquez, 2011)“El Sistema de control interno puede supervisarse mediante acciones continuas de los administradores o por evaluaciones separadas. Las acciones de monitoreo continuo denominado “monitoreo ongoing”, incluyen actos regulares de administración y supervisión, comparaciones, conciliaciones y otras	Se basa a Nivel de las teorías de los componentes del control interno, Ambiente de control, Evaluación del riesgo, Actividades de control, Información /comunicación y Monitoreo/ Supervisión del sector servicio rubro Restaurant-Pollería “Nuevo Amanecer E.G Empresa	Ambiente de Control	Estructura en la organización	Estructura Organizativa	Encuesta-Ordinal
					Mecanismos/Competencia en los trabajadores	
			Evaluación de Riesgos	Administración de Riesgos	Perdida de Mercaderías	
				Identificación de Riesgos	Riesgo de fraude	
Valoración de riesgos	Necesidad del reporte de las deficiencias Riesgos de reporte					
Respuesta al riesgo						

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICION
	acciones rutinarias. Por desempeñarse en una base de tiempo real reaccionan dinámicamente a las condiciones cambiantes y están integrados a la gestión de la organización, proporcionan una retroalimentación sobre la efectividad de los otros componentes de control interno.”	Individual de Responsabilidad Limitada “de la Ciudad de Sullana. medios a través de un cuestionario con Escalas valorativas.	Actividades de control gerencial	Acceso a los recursos o archivos	Manejo de Recursos	
				Revisión de procesos, actividades y tareas	Seguridad	
					Inventarios	
			Información y comunicación	Calidad y suficiencia de la información	Información de control interno	
				Compromiso de mejoramiento	Soluciones de Mejora	
				Canales de comunicación	Comunicación interna	
			Supervisión	Actividades de prevención y monitoreo	Control de ventas, productos, ingredientes e insumos.	
				Seguimiento de resultados	Satisfacción de los clientes	

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1 Técnica

Para la recopilación de la información teórica se utilizó la técnica de revisión bibliográfica documental, porque solo se limitó a investigar datos de las fuentes de información originales, sin necesidad de detallar la cantidad.

4.5.2 Instrumentos de recolección de datos

La investigación hizo uso de una encuesta de preguntas cerradas el cual está constituido de 20 preguntas, como instrumento para la recolección de información la cuál fue aplicada en la empresa “Nuevo Amanecer E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana-2019”.

4.6 Plan de Análisis

Para llevar a cabo la presente investigación y lograr los resultados del **objetivo específico N°01** se recurrió a la revisión de la literatura a manera de poder describir las características del control interno, para los resultados respecto al **objetivo N°02** se formulara una encuesta sobre la manera en que la empresa Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L caracterizara el control interno, para el **objetivo N°03** se analizó a manera de comparación las condiciones o no de las bases teóricas, obteniendo datos que nos ayudó a identificar las oportunidades y deficiencias que existen en la empresa. Después de la interpretación de los resultados, se procedió a dar recomendaciones que permitan a la empresa cumplir con sus objetivos propuestos.

4.7 Matriz de Consistencia

Tabla 2. Matriz de consistencia

Tema: “Caracterización de factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, rubro restaurant-pollería caso Nuevo Amanecer E. G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, del Distrito de Sullana, año 2019”. Autor : Cevallos Arevalo Maryuri Lourdes					
Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Cuáles son las características de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio rubro restaurant-pollería caso Nuevo Amanecer E. G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, del distrito de Sullana, año 2019?	Establecer las características de los factores relevantes del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant –pollería “NUEVO	1.- Identificar las características de los factores relevantes del control interno en las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant –pollería.	La presente investigación pertenece al tipo descriptivo, por lo tanto, el planeamiento de la hipótesis es opcional. Galán (2009) en su publicación “Las hipótesis en la investigación” donde	Independiente: Control Interno	Tipo de investigación : Cualitativo Nivel de la investigación : De tipo descriptivo Diseño de la investigación : No experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso.
		2.- Determinar las características de los Factores Relevantes del control interno en la micro y pequeña empresa del sector servicios rubro restaurant –pollería “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad	Determinó que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo		Población y muestra : La población: Las Micro y Pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurante-pollería.

	<p>AMANE CER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, del distrito de Sullana, año 2019.</p>	<p>Limitada”, del distrito de Sullana, año 2019.</p> <p>3.- Realizar un análisis comparativo de las características del control interno en la micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant –pollería y la micro empresa “NUEVO AMANE CER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, del distrito de Sullana, año 2019.</p>	<p>descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de Investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.</p>		<p>Muestra: Empresa del sector servicio rubro restaurant –Pollería Nuevo Amanecer E. G E.I.R.L.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Técnicas de encuesta, entrevista, observación y de revisión bibliográfica documental. Para la recolección de información hará uso de un cuestionario de .preguntas cerradas.</p> <p>Principios éticos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Respeto por las personas 2. Beneficencia 3. Justicia
--	--	--	--	--	---

4.8 Principios Éticos

Principios éticos de la Investigación; los principios universales son 3 de acuerdo al informe de Belmont: Respeto por las personas, Beneficencia y Justicia. Esto es para garantizar el bien de los participantes y velar por el bienestar de las personas que participan en la investigación.

En el transcurso de la investigación se desarrollará el presente proyecto de manera disciplinada con los principios éticos, que permiten garantizar la originalidad de la investigación.

Por tanto, se respetarán los derechos de autor de las fuentes consultadas.

Respeto por las personas:

“El respeto a las personas incorpora cuando menos dos convicciones éticas: primero, que los individuos deberán ser tratados como agentes autónomos y segundo que las personas con autonomía disminuida tienen derecho a ser protegidas”. **Fabiola (2019) pág. 37.**

Beneficencia:

“Con frecuencia, el término beneficencia se entiende como actos de bondad o caridad que van más allá de la estricta obligación. Este principio se refiere a procurar el bienestar de la persona, que afectan a investigadores individuales como a la sociedad en general”. **Fabiola (2019) pág. 37.**

Justicia:

“Es un principio que ha recibido muchos enfoques, el más adecuado a nuestro parecer para sociedades plurales, abiertas y cambiantes, hay que garantizar igual libertad para todos y acordar que no es correcto tomar una decisión que empeore la situación”. **Fabiola (2019) pág. 37.**

V. Resultados

5.1 Resultados de la Investigación

A continuación, se presentan los cuadros estadísticos que contienen los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección dirigidos a la empresa Nuevo amanecer E.G E.I.R.L, los datos obtenidos constituyen la base fundamental para el conocimiento a fondo de la problemática planteada y de esta manera proponer alternativas de solución frente a la falta de conocimiento acerca de lo beneficioso que es contar con un buen control interno.

Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del restaurant-pollería Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L- Sullana

A. Ambiente de control

Tabla 1: ¿La empresa tiene implementado un sistema de control interno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido a) Si	3	30%	30%	30%
b) No	7	70%	70%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant -pollería

Elaboración: Propia del autor

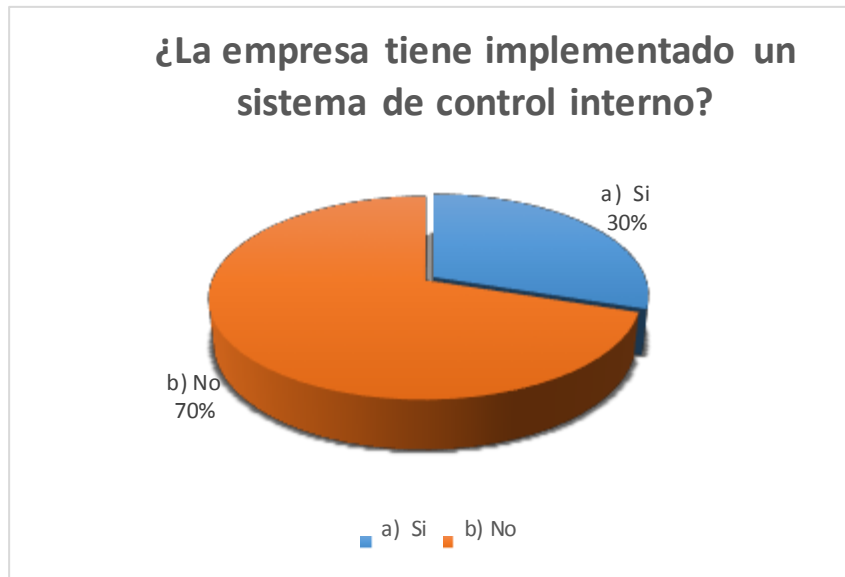
Anexo: De acuerdo a su respuesta podríamos decir que:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido 1) Cuenta con un manual de organización y funciones (MOF)	7	70%	70%	70%
2) Plan estratégico	3	30%	30%	100%
3) Plan táctico y operativo	0	0%	0%	
4) Todas las anteriores	0	0%	0%	
5) N.A	0	0%	0%	
Total	10	100%	100%	

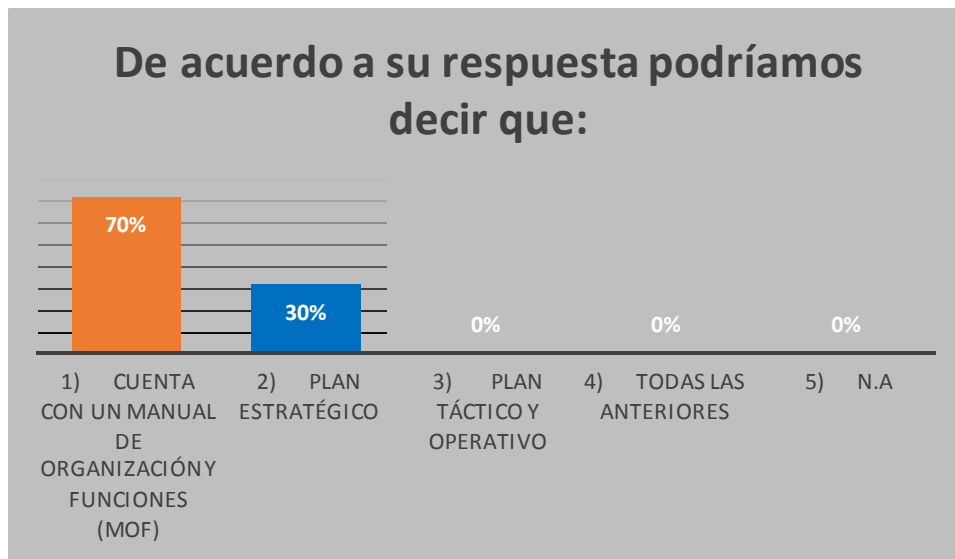
Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant -pollería

Elaboración: Propia del autor

Grafico 1: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



*Fuente: Tabla 1
Elaboración: Propia del autor*



*Fuente: Anexo- Tabla 1
Elaboración: Propia del autor*

Interpretación: Según la tabla 1 y el gráfico 1 respecto a la pregunta formulada ¿la empresa tiene implementado un sistema de control interno?, del 100% de encuestados, el 30% de las personas encuestadas contestaron que Si, pues consideran que cuentan con un plan estratégico y el 70% contestaron que No, pues consideran que no existe un manual de organización y funciones (MOF).

Tabla 2: ¿Cuentas con más de 2 responsabilidades en el día?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	a) Si	6	60%	60%	60%
	b) No	4	40%	40%	100%
	Total	10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant-pollería

Elaboración: Propia del autor

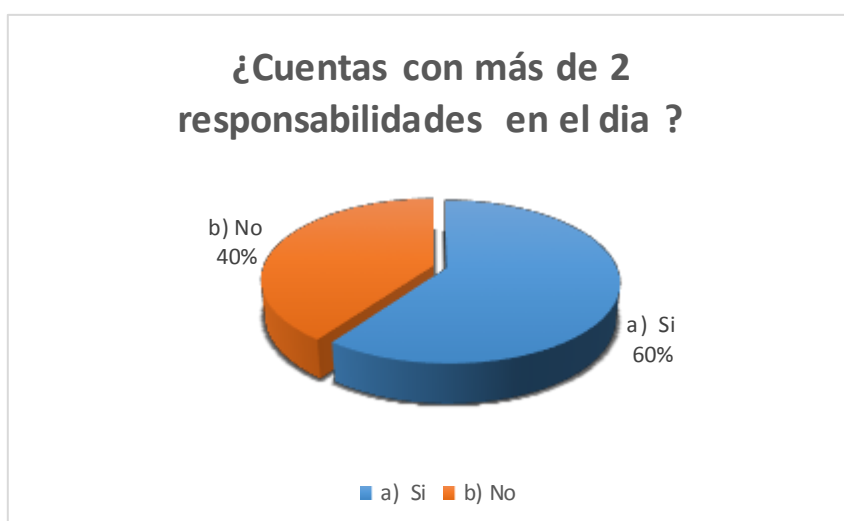
Anexo: De acuerdo a su respuesta podríamos decir que:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	1) Se aplican				
Válido	mediante la ley del país	0	0%	0%	0%
	2) Solo se aplican a la política de la empresa	4	40%	40%	40%
	3) Lo que indique el dueño del negocio	6	60%	60%	100%
	4) Otras	0	0%	0%	
	Total	10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant-pollería

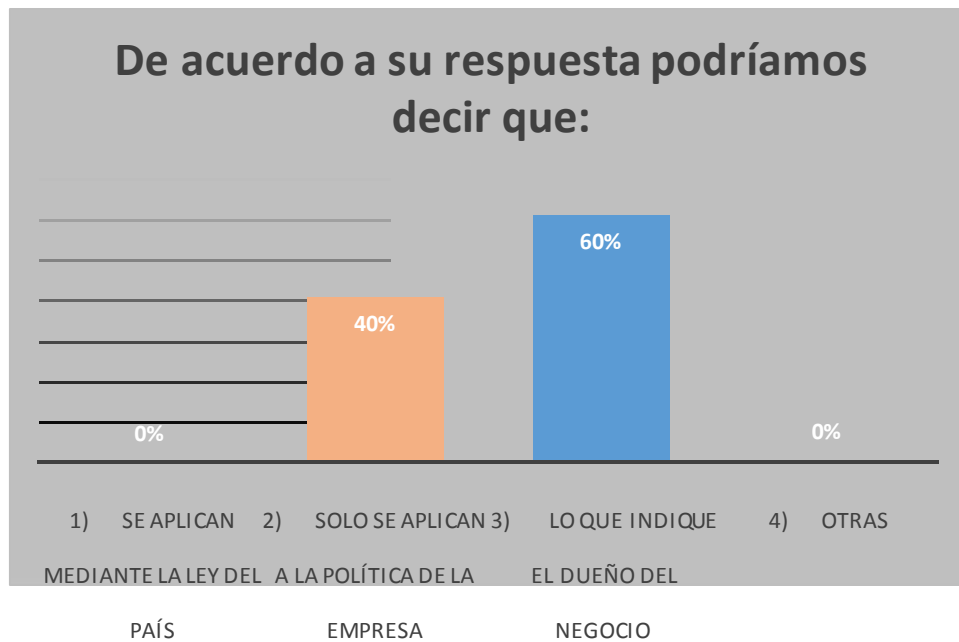
Elaboración: Propia del autor

Gráfico 2: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



Fuente: Tabla 2

Elaboración: Propia del autor



Fuente: Anexo-Tabla 2
Elaboración: Propia del autor

Interpretación: Según la tabla 2 y el gráfico 2 respecto a la pregunta formulada ¿cuentan con más de 2 responsabilidades en el día?, del 100% de encuestados, el 60% de las personas encuestadas contestaron que SI y se establecen según lo que indique el dueño del negocio así mismo el 40% contestaron que No, solo se aplican a la política de la empresa, respuestas provenientes de los cocineros que solo cuentan con una labor.

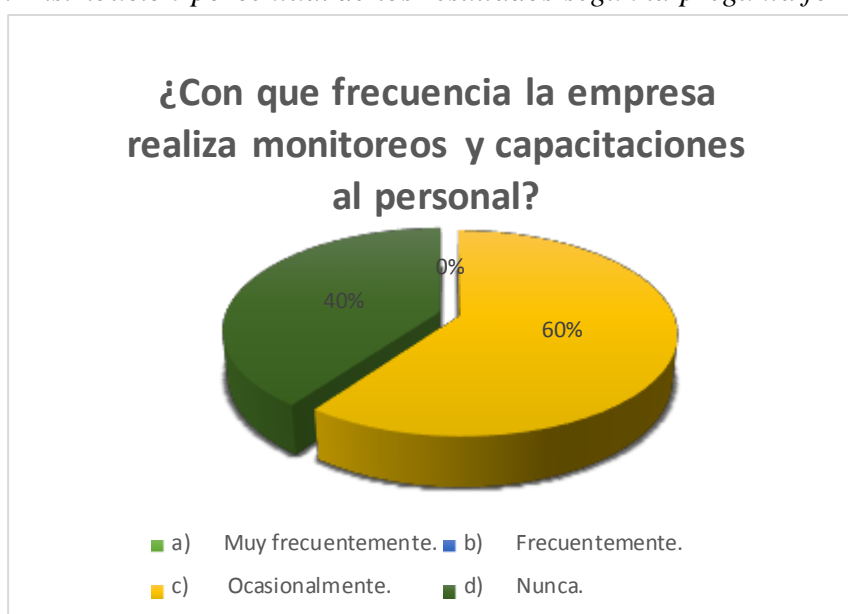
Tabla 3: ¿Con que frecuencia la empresa realiza monitoreos y capacitaciones al personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	a) Muy frecuentemente.	0	0%	0%	0%
	b) Frecuentemente.	0	0%	0%	0%
	c) Ocasionalmente.	6	60%	60%	60%
	d) Nunca.	4	40%	40%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant -pollería

Elaboración: Propia del autor

Gráfico 3: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



Fuente: Tabla 3

Elaboración: Propia del autor

Interpretación: Según la tabla 3 y el gráfico 3 respecto a la pregunta formulada ¿con qué frecuencia la empresa realiza monitoreos y capacitaciones al personal?, del 100% de encuestados, el 60% de las personas encuestadas contestaron que ocasionalmente y el 40% contestaron que nunca.

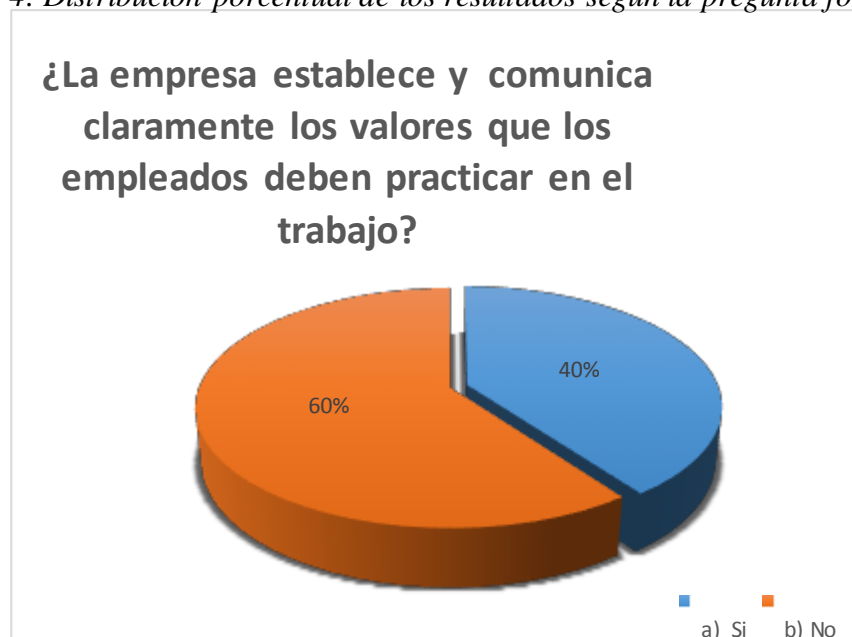
Tabla 4: ¿La empresa establece y comunica claramente los valores que los empleados deben practicar en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	a) Si	4	40%	4	40%
	b) No	6	60%	6	60%
	Total	10	100%	10	100%

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant-pollería

Elaboración: Propia del autor

Grafico 4: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



Fuente: Tabla 4

Elaboración: Propia del autor

Interpretación: Según la tabla 4 y el gráfico 4 respecto a la pregunta formulada ¿la empresa establece y comunica claramente los valores que los empleados deben practicar en el trabajo?, del 100% de encuestados, el 40% de las personas encuestadas contestaron que Si y el 60% contestaron que No.

B. Evaluación de riesgos

Tabla 5: ¿Qué nivel de importancia da la empresa ante la pérdida de mercadería?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	a) Extremadamente importante.	1	10%	10%	10%
	b) Importante	4	40%	40%	50%
	c) Moderadamente importante.	5	50%	50%	100%
	d) Sin importancia	0	0%	0%	
	Total	10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant -pollería

Elaboración: Propia del autor

Grafico 5: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



Fuente: Tabla 5

Elaboración: Propia del autor

Interpretación: Según la tabla 5 y el gráfico 5 respecto a la pregunta formulada, del nivel de importancia que da la empresa ante la pérdida de mercadería, del 100% de encuestados, el 10% de las personas encuestadas contestaron extremadamente importante, el 40% contestaron importante y el 50% contestaron moderadamente importante.

Tabla 6: ¿La empresa toma acciones para evitar los riesgos que afectan negativamente en el desarrollo de sus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	a) Siempre	0	0%	0%	0%
	b) A veces	0	0%	0%	0%
	c) Casi Nunca.	7	70%	70%	70%
	d) Nunca.	3	30%	30%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant -pollería

Elaboración: Propia del autor

Gráfico 6: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



Fuente: Tabla 6

Elaboración: Propia del autor

Interpretación: Según la tabla 6 y el gráfico 6 respecto a la pregunta formulada ¿la empresa toma acciones para evitar los riesgos que afecten negativamente en el desarrollo de sus labores?, del 100% de encuestados, el 70% de las personas encuestadas contestaron que casi nunca y el 30% contestaron que Nunca.

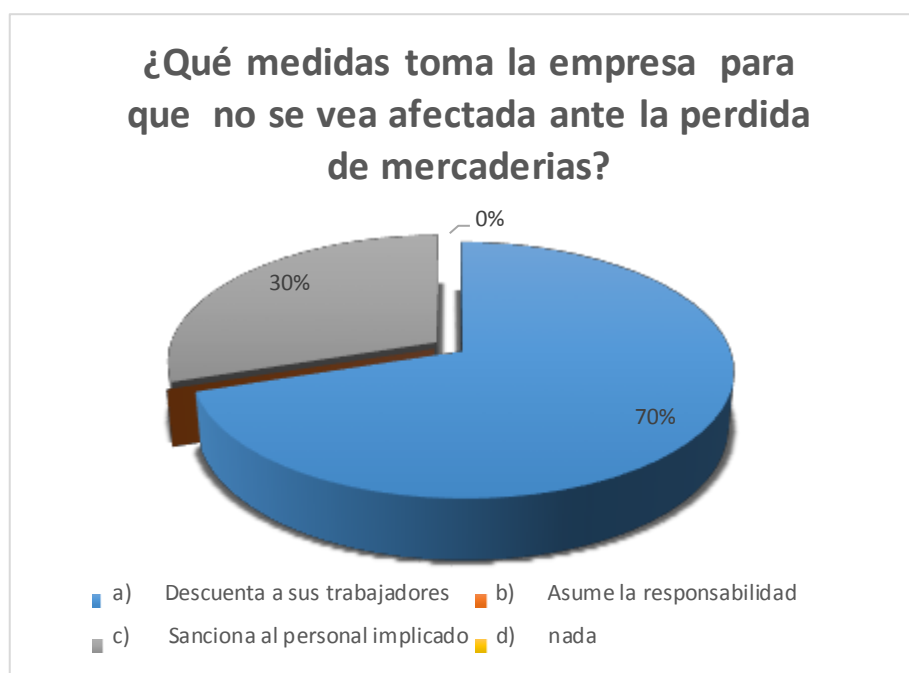
Tabla 7: ¿Qué medidas toma la empresa para que no se vea afectada ante la pérdida de mercaderías?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	a) Llamada de Atención	7	70%	70%	70%
	b) Asume la responsabilidad	0	0%	0%	70%
	c) Sanciona al personal implicado	3	30%	30%	100%
	d) Descuenta el salario	0	0%	0%	
	Total	10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant -pollería

Elaboración: Propia del autor

Grafico 7: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



Fuente: Tabla 7

Elaboración: Propia del autor

Interpretación: Según la tabla 7 y el gráfico 7 respecto a la pregunta formulada sobre qué medidas toma la empresa para que no se vea afectada ante la pérdida de mercaderías, del 100% de encuestados, el 70% de las personas encuestadas contestaron que se les descuenta del salario y el 30% contestaron que se aplica una sanción no monetaria.

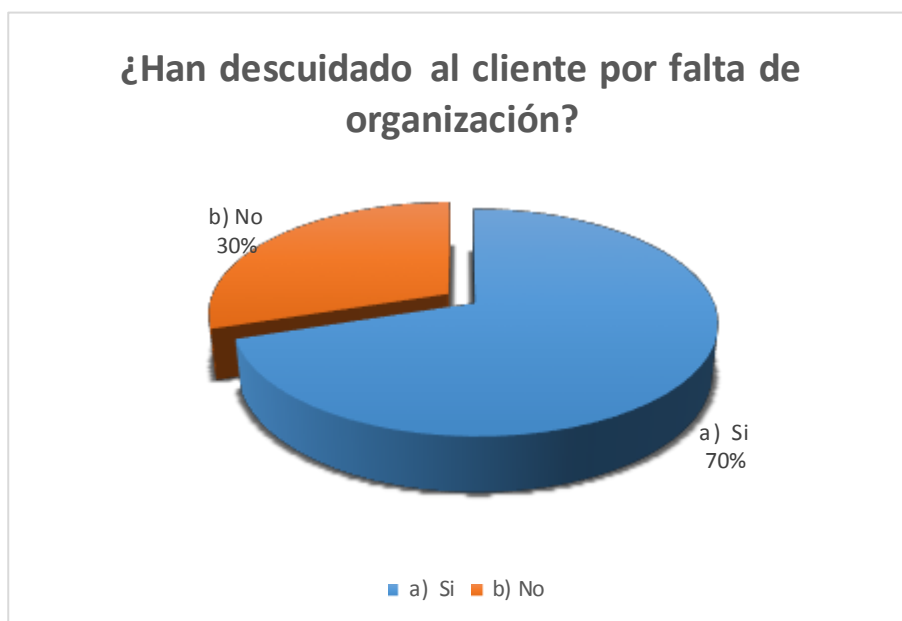
Tabla 8: ¿Han descuidado al cliente por falta de organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido a) Si	7	70%	70%	70%
b) No	3	30%	30%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant-pollería

Elaboración: Propia del autor

Grafico 8: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



Fuente: Tabla 8

Elaboración: Propia del autor

Interpretación: Según la tabla 8 y el gráfico 8 respecto a la pregunta formulada ¿han descuidado al cliente por falta de organización?, del 100% de encuestados, el 70% de las personas encuestadas contestaron que Si y el 30% contestaron que No.

Tabla 9: ¿Cuál es el procedimiento de contratación de personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	a) Convocatoria	4	40%	40%	40%
	b) Recomendación	6	60%	60%	100%
	c) Solo familiares	0	0%	0%	
	d) N.A	0	0%	0%	
Total		10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant -pollería

Elaboración: Propia del autor

Gráfico 9: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



Fuente: Tabla 9

Elaboración: Propia del autor

Interpretación: Según la tabla 9 y el gráfico 9 respecto a la pregunta formulada ¿Cuál es el procedimiento de contratación de personal?, del 100% de encuestados, el 40% de las personas encuestadas contestaron que se realiza mediante convocatoria y el 60% contestaron por recomendación.

C. Actividades de control general

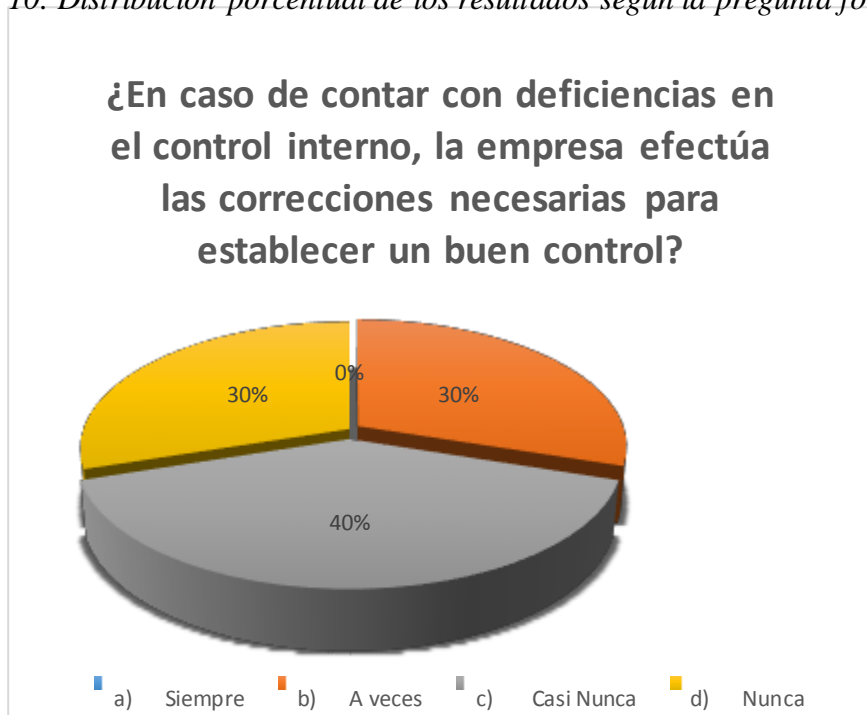
Tabla 10: ¿En caso de contar con deficiencias en el control interno, la empresa efectúa las correcciones necesarias para establecer un buen control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	a) Siempre	0	0%	0%	0%
	b) A veces	3	30%	30%	30%
	c) Casi Nunca	4	40%	40%	70%
	d) Nunca	3	30%	30%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant-pollería

Elaboración: Propia del autor

Grafico 10: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



Fuente: Tabla 10

Elaboración: Propia del autor

Interpretación: Según la tabla 10 y el gráfico 10 respecto a la pregunta formulada ¿En caso de contar con deficiencias en el control interno, la empresa efectúa correcciones necesarias para establecer un buen control?, del 100% de encuestados, el 30% de las

personas encuestadas contestaron que a veces, el 40% contestaron casi nunca y el 30% contestaron nunca.

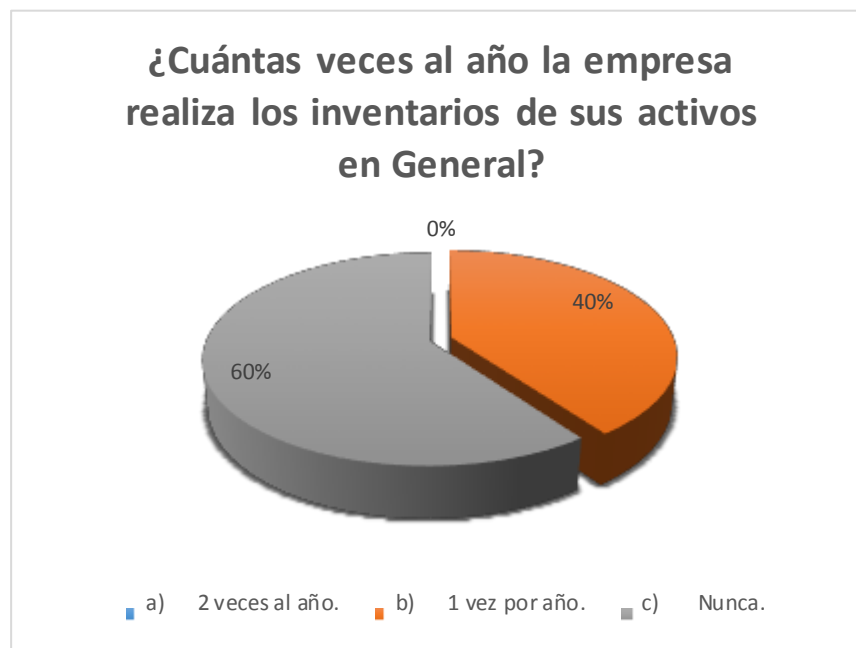
Tabla 11: ¿Cuántas veces al año la empresa realiza los inventarios de sus activos en General?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	a) 2 veces al año.	0	0%	0%	0%
	b) 1 vez por año.	4	40%	40%	40%
	c) Nunca.	6	60%	60%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant -pollería

Elaboración: Propia del autor

Grafico 11: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



Fuente: Tabla 11

Elaboración: Propia del autor

Interpretación: Según la tabla 11 y el gráfico 11 respecto a la pregunta formulada ¿cuántas veces al año la empresa realiza los inventarios de sus activos en General?, del 100% de encuestados, el 40% de las personas encuestadas contestaron 1 vez por año y el 60% contestaron nunca.

Tabla 12: ¿La empresa lleva control de los ingresos y egresos de Caja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	a) Si	10	100%	100%	100%
	b) No	0	0%	0	
	Total	10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant-pollería

Elaboración: Propia del autor

Anexo: De acuerdo a su respuesta podríamos decir que:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	1) Cuentan con un sistema electrónico	0	0%	0%	0%
	2) Manejan arquezos de caja	10	100%	100%	100%
	3) LO aplican manualmente	0	0%	0%	
	4) Otras	0	0%	0%	
	Total	10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant-pollería

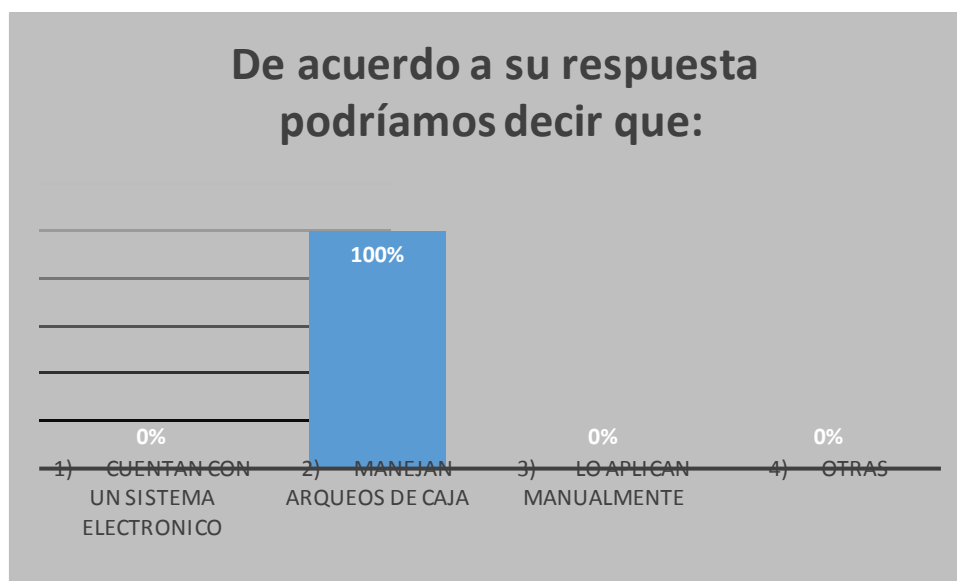
Elaboración: Propia del autor

Grafico 12: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



Fuente: Tabla 12

Elaboración: Propia del autor



*Fuente: Anexo-Tabla 12
Elaboración: Propia del autor*

Interpretación: Según la tabla 12 y el gráfico 12 respecto a la pregunta formulada, ¿La empresa lleva control de los ingresos y egresos de Caja?, el 100% de las personas encuestadas contestaron que Si se lleva un control de los ingresos y egresos de caja.

D. Información y Comunicación

Tabla 13: ¿Si Ud. fuera el Gerente de la empresa cree que la información que se obtiene en el desarrollo de sus actividades es útil, oportuna y confiable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	a) Si	4	40%	40%	40%
	b) No	6	60%	60%	100%
	Total	10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant-pollería

Elaboración: Propia del autor

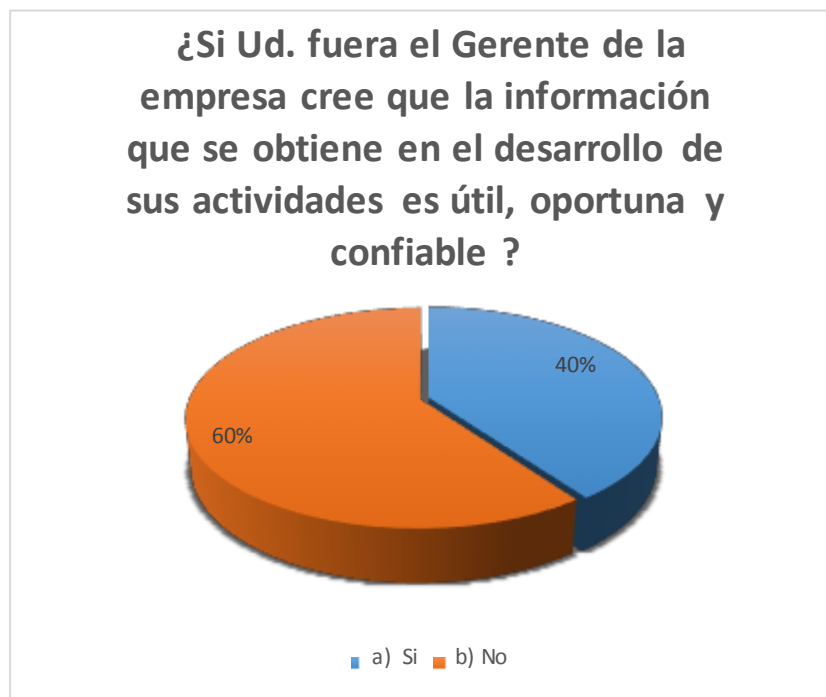
Anexo: De acuerdo a su respuesta podríamos decir que:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	1) Cuenta con un plan de organización de actividades	0	0%	0%	0%
	2) Cuenta con coordinación y comunicación	6	60%	60%	60%
	3) Cuenta con un sistema eficiente	4	40%	40%	100%
	4) Ninguna de las Anteriores	0	0%	0%	
	Total	10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant-pollería

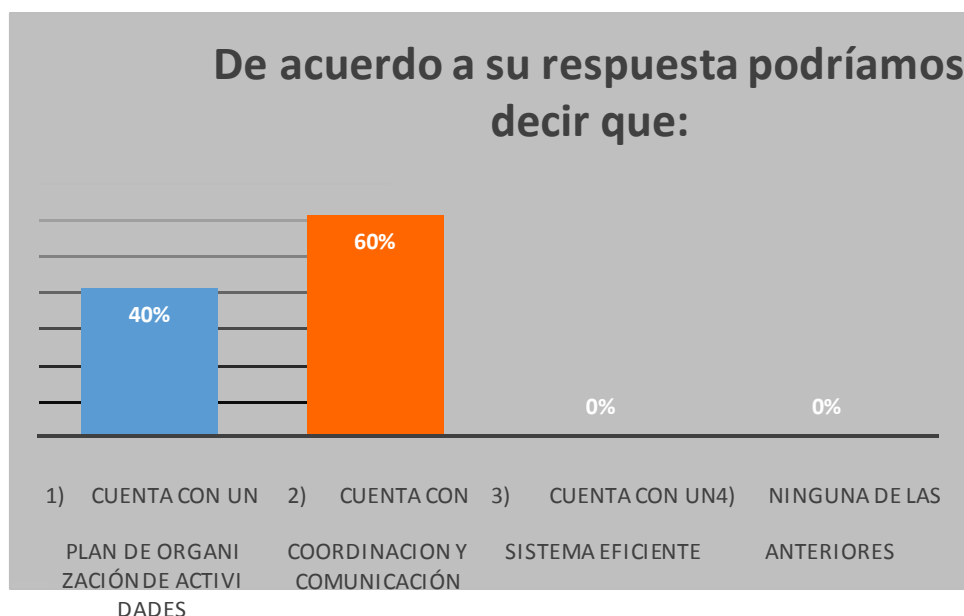
Elaboración: Propia del autor

Grafico 13: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



Fuente: Tabla 13

Elaboración: Propia del autor



*Fuente: Anexo- Tabla 13
Elaboración: Propia del autor*

Interpretación: Según la tabla 13 y el gráfico 13 respecto a la pregunta formulada ¿Si Ud. fuera el Gerente de la empresa cree que la información que se obtiene en el desarrollo de sus actividades es útil, oportuna y confiable?, del 100% de encuestados, el 40% de las personas encuestadas contestaron No, y el 60% contestaron Si.

Tabla 14: ¿Con que frecuencia la empresa difunde documentos de información que orienten a la comunicación interna?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido a) Muy frecuentemente	0	0%	0%	0%
b) Frecuentemente	0	0%	0%	0%
c) Ocasionalmente	0	0%	0%	0%
d) Nunca	10	100%	100%	100%
Total	10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant-pollería

Elaboración: Propia del autor

Grafico 14: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



Fuente: Tabla 14

Elaboración: Propia del autor

Interpretación: Según la tabla 14 y el gráfico 14 respecto a la pregunta formulada ¿Con que frecuencia la empresa difunde documentos de información que orienten a la comunicación interna?, el 100% de las personas encuestadas contestaron que Nunca.

Tabla 15: ¿Cómo colaboradores plantean soluciones de mejora frente algún problema?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	a) Si	2	20%	20%	20%
	b) No	8	80%	80%	100%
	Total	10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant-pollería

Elaboración: Propia del autor

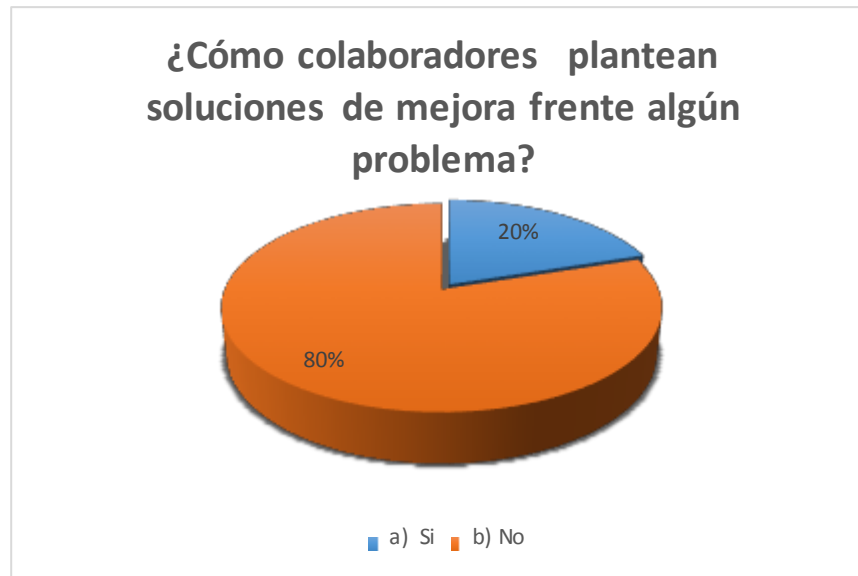
Anexo: De acuerdo a su respuesta podríamos decir que:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	1) Aplican los valores y políticas de la empresa	2	20%	20%	20%
	2) Reciben incentivos por brindar mejoras	0	0%	0%	20%
	3) Toman acciones de acuerdo su conveniencia	0	0%	0%	20%
	4) Solo se dedican a realizar su función	8	80%	80%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant-pollería

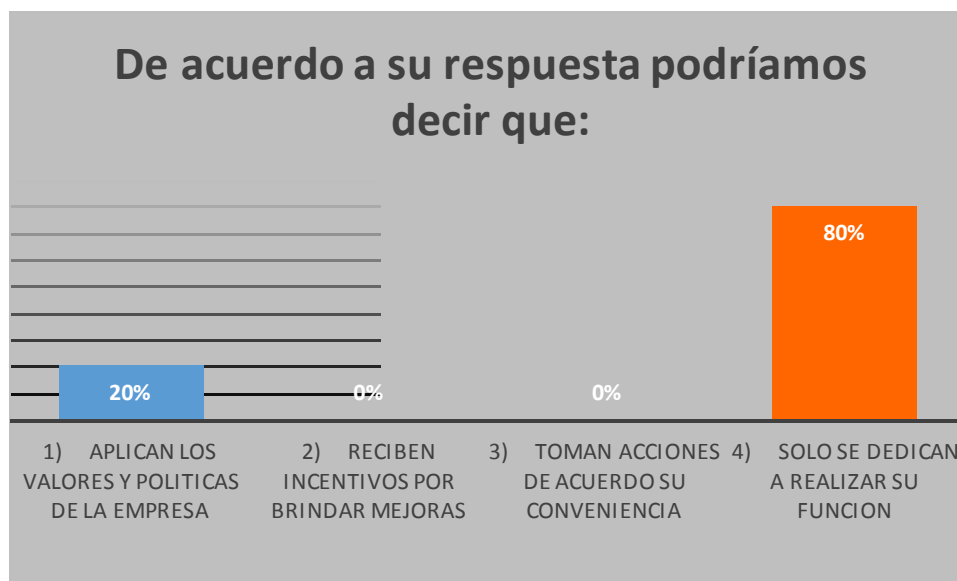
Elaboración: Propia del autor

Grafico 15: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



Fuente: Tabla 15

Elaboración: Propia del autor



Fuente: Anexo -Tabla 15
Elaboración: Propia del autor

Interpretación: Según la tabla 15 y el gráfico 15 respecto a la pregunta formulada ¿Cómo colaboradores plantean soluciones de mejora frente algún problema?, del 100% de encuestados, el 20% de las personas encuestadas contestaron que Si, y que se aplican según a los valores y políticas de la empresa y el 80% contestaron que No, solo se dedican a realizar su función.

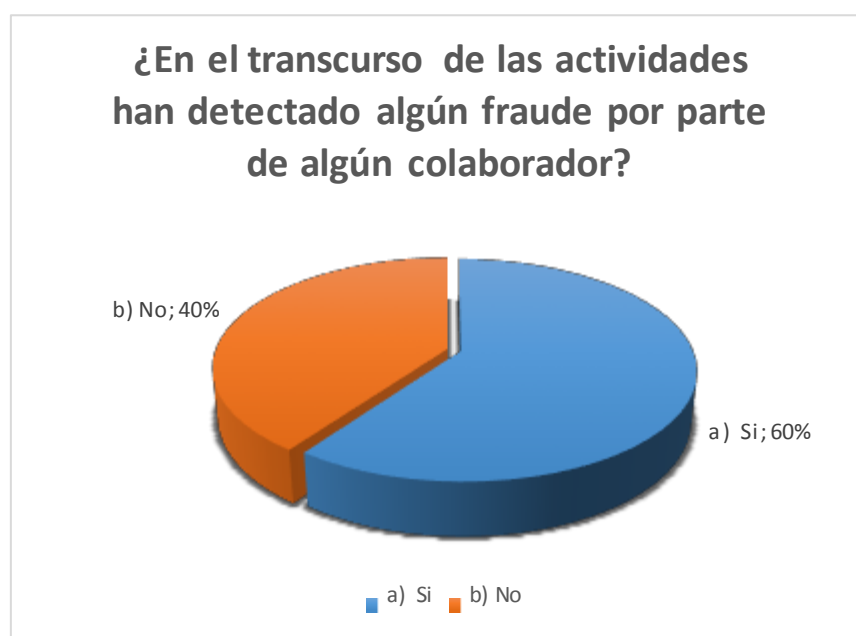
E. Actividades de supervisión v monitoreo

Tabla 16: ¿En el transcurso de las actividades han detectado algún fraude por parte de algún colaborador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	a) Si	6	60%	6	60%
	b) No	4	40%	4	40%
	Total	10	100%	10	100%

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant -pollería
Elaboración: Propia del autor

Grafico 16: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



Fuente: Tabla 16

Elaboración: Propia del autor

Interpretación: Según la tabla 16 y el gráfico 16 respecto a la pregunta formulada ¿En el transcurso de las actividades han detectado algún fraude por parte de algún colaborador?, del 100% de encuestados, el 60% de las personas encuestadas contestaron que Si y el 40% contestaron que No.

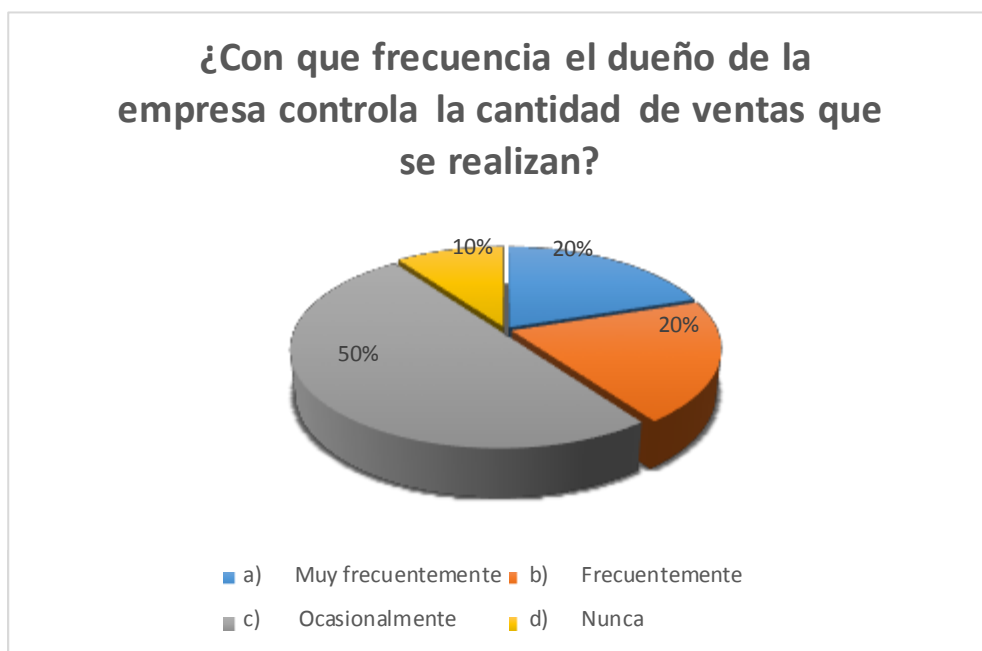
Tabla 17: ¿Con que frecuencia el dueño de la empresa controla la cantidad de ventas que se realizan en el día?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	a) Muy frecuentemente	2	20%	20%	20%
	b) Frecuentemente	2	20%	20%	40%
	c) Ocasionalmente	5	50%	50%	90%
	d) Nunca	1	10%	10%	100%
Total		10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant -pollería

Elaboración: Propia del autor

Grafico 17: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



Interpretación: Según la tabla 17 y el gráfico 17 respecto a la pregunta formulada, ¿con que frecuencia el dueño de la empresa controla la cantidad de ventas que se realizan?, del 100% de los encuestados, el 20% de las personas encuestadas contestaron muy frecuentemente y el 20% contestaron que frecuentemente, el 50% contestaron ocasionalmente y finalmente el 10% de las personas encuestadas contestaron nunca.

Tabla 18: En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	a) Siempre	0	0%	0%	0%
	b) A veces	3	30%	30%	30%
	c) Casi Nunca	7	70%	70%	100%
	d) Nunca	0	0%	0%	
	Total	10	100%	100%	

*Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant -pollería
Elaboración: Propia del autor*

Gráfico 18: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



*Fuente: Tabla N°18
Elaboración: Propia del autor*

Interpretación: Según la tabla 18 y el gráfico 18 respecto a la pregunta formulada, en la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente, del 100% de encuestados, el 30% de las personas encuestadas contestaron a veces y el 70% contestaron que casi nunca.

Tabla 19: ¿Los clientes suelen irse satisfechos por la atención brindada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	a) Siempre	4	40%	40%	40%
	b) Casi siempre.	6	60%	60%	100%
	c) Casi Nunca.	0	0%	0%	
	d) Nunca.	0	0%	0%	
Total		10	100%	100%	

*Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant -pollería
Elaboración: Propia del autor*

Grafico 19: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



Fuente: Tabla N°19

Elaboración: Propia del autor

Interpretación: Según la tabla 19 y el gráfico 19 respecto a la pregunta formulada ¿Los clientes suelen irse satisfechos por la atención brindada?, del 100% de encuestados, el 60% de las personas encuestadas contestaron casi siempre y el 40% contestaron que Siempre.

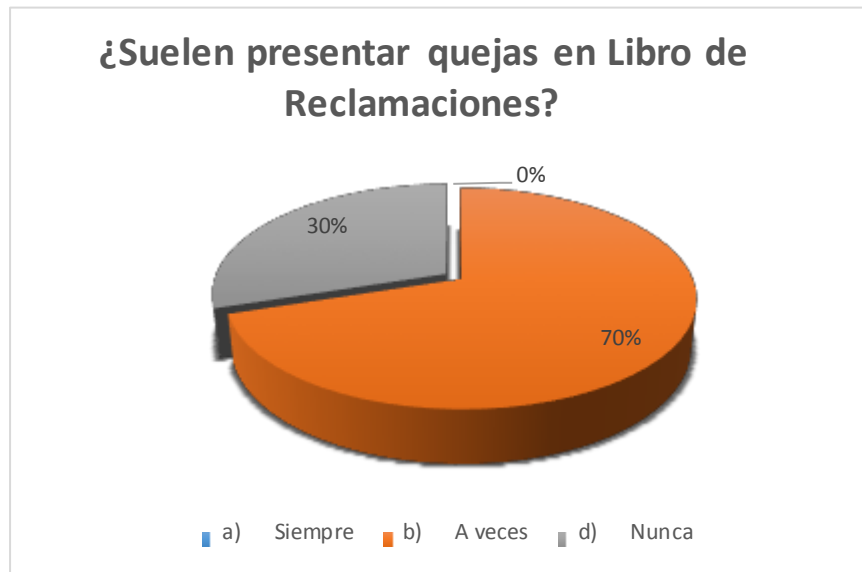
Tabla 20: ¿Suelen presentar quejas en Libro de Reclamaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	a) Siempre	0	0%	0%	0%
	b) A veces	7	70%	70%	70%
	d) Nunca	3	30%	30%	100%
	Total	10	100%	100%	

Fuente : Encuesta aplicada a la Mype rubro restaurant -pollería

Elaboración: Propia del autor

Grafico 20: Distribución porcentual de los resultados según la pregunta formulada



Fuente: Tabla N°20

Elaboración: Propia del autor

Interpretación: Según la tabla 20 y el gráfico 20 respecto a la pregunta formulada ¿Suelen presentar quejas en Libro de Reclamaciones, del 100% de encuestados, el 70% de las personas encuestadas contestaron que a veces y el 30% contestaron nunca.

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1 Respecto al objetivo general

Establecer las características de los factores relevantes del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant –pollería “NUEVO AMANECER E.G E.I.R.L”, del distrito de Sullana, año 2019.

“De la revisión literaria se puede observar que la mayoría de las empresas del sector servicio presentan un control interno con algunas deficiencias en sus diversos procesos. Además, las empresas deben preocuparse por sus clientes, que tengan la mejor atención y los mejores productos y esto solamente se logra con personal preparado. La manipulación de los productos, ingredientes por parte de los proveedores dista mucho de ser una manipulación de calidad”.

Rivera (2017)

Según **Crisóstoma (2018)** “para mejorar la calidad de los restaurantes recomienda crear una área de auditoría interna que haga el seguimiento al cumplimiento de procesos, políticas y procedimientos de cada área de la misma; Se debe contar con personal capaz en auditoria interna que ayude al logro de objetivos organizacionales de la empresa, este personal debe contar con experiencia en el campo para el mejoramiento de las operaciones de la entidad y ratificar a través del consejo directivo la autoridad e independencia de la unidad de auditoría interna para informar únicamente ante el máximo nivel jerárquico dentro de la organización”.

A continuación se establecen las características del control interno del Restaurant –Pollería “Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L”:

Plan de organización: Según el autor **Calle (2018)** “La primera característica de un sistema de control interno es el plan de organización. Para que este sea efectivo debe ser simple y flexible. Este plan debe delimitar claramente las funciones de cada dependencia y de los funcionarios que a ella pertenecen”. La empresa Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L de una persona jurídica, se dedica al servicio de venta de alimentos, su ficha de inscripción como MYPE rige desde el 2012 hasta la actualidad. Su personal está compuesto por 15 trabajadores entre cocineros, horneros, mozos, cajeros y seguridad, de los cuales 8 se encuentran en planilla y 7 bajo recibos por honorarios.

Su proceso organizacional de la empresa está encabezado por Gerencia (Gerente General),seguidamente de la Administración encargada del área de Cocina ,área de caja ,atención al cliente y vigilancia , además de contar con su contabilidad de manera Externa.

Segregación de funciones: **Calle (2018)** indica que “la independencia estructural de una organización significa separar las funciones de cada área de la empresa. Esto es fundamental en un sistema de control interno eficaz, pues garantiza que una persona no tenga bajo su responsabilidad todas las etapas de una operación”. Actualmente la empresa Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L no cuenta con un manual de organización y funciones que permita el orden y disciplina de los trabajadores, las funciones se establecen de acuerdo a la cantidad de clientes que exista.

Sistema de autorización y procedimiento: Asimismo Calle (2018) indica que “Un control interno eficaz incluye medios para monitorear los registros de operaciones y transacciones. Los procedimientos involucrados en una actividad deben contemplar las auditorías y revisiones periódicas, así como la obtención de informaciones de control”. La empresa Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L controla las entradas de caja a través de liquidaciones diarias, comparando los comprobantes de pago emitidos por ventas en efectivo y además con transferencias de dinero con el aplicativo Yape. Es política de la empresa realizar arqueos de caja. Al final del cuadro se determina la ganancia del día con la diferencia de sus ingresos y gastos. No mantiene un fondo fijo de caja chica para gastos eventuales menores.

Mantiene vigente la documentación respecto a la Licencia de funcionamiento, así mismo cuenta con la Autorización de Saneamiento ambiental, requisito para empresas que preparan alimentos.

5.2.2 Respecto al objetivo específico N°01

Identificar las características de los factores relevantes del control interno en las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant –pollería.

CUADRO 1

CARASCTERICAS DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES

AUTOR(ES)	RESULTADO
Wilder (2016)	Se concluye Que el Control Interno dentro de las organizaciones es fundamental ya que protege los recursos, evitando perdidas por fraudes o negligencias, así como el de detectar desviaciones que se presentan y afectan en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.
Martinez (2016)	El estudio concluye que más de la mitad de empresas, rubro restaurantes, no cuentan con profesionales capacitados para realizar una buena atención al cliente, lo que significa que los platos no concuerdan con la información que brinda la carta de costos y las características del plato, dado que los clientes manifiestan que los platos tienen ingredientes de baja calidad.

Gallardo (2017)	Se concluyó que la Empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L. presenta un deficiente control interno; por lo que, se elaboró una propuesta de instrumentos de gestión que permita mejorar el desempeño y organización de la empresa hacia la consecución de sus objetivos de manera eficiente.
------------------------	---

5.2.3 Respecto al objetivo específico N°02

Determinar las características de los Factores Relevantes del control interno en la micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant –pollería “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, del distrito de Su lana, año 2019.

La mayoría de las empresas del sector de servicios tienen controles internos, pero existen algunas fallas en cada proceso que se realiza; en la empresa Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L se identificó que:

En el área de atención al cliente existen deficiencias en el control y registro de pedidos, ocasionando entregas de platos preparados equivocados. “

No se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos; debido a que no hay mecanismos de control interno en las diversas operaciones comerciales.”

Existe un personal que brinda seguridad en la puerta de ingreso para cuidar los bienes de la empresa y las pertenencias de los clientes, pero por un mal manejo administrativo asume funciones que no le competen esto a raíz de falta de tiempo de algunos trabajadores

Con respecto a los componentes de control interno de la empresa Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L se logró caracterizar:

➤ **Ambiente de Control:**

Tomando en cuenta los Resultados de las encuestas realizadas en el restaurant – pollería “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada” .Se analizó que la empresa no cuenta con un sistema implementado de control , ni con un manual de procedimientos que les permita establecer por escrito y de manera formal las funciones y responsabilidades que debe tener cada trabajador, además se estableció que las instalaciones de la empresa si están aptas para implementar un sistema de control interno pero los dueños no toman la debida importancia en el tema.

Los resultados obtenidos coinciden en la mayoría con los que se han encontrado en la caracterización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant – pollería de la provincia de Sullana.

➤ **Evaluación de Riesgo:**

Tomando en cuenta los resultados de las encuestas realizadas En el restaurant – pollería “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”. Se legó al siguiente análisis que los trabajadores

cuentan con más de 2 responsabilidades en el día dificultándoles realizar su trabajo de manera correcta sumado a situaciones de descoordinación por parte de los trabajadores y el representante legal ya que estos casi nunca tienen distribuidas sus funciones y responsabilidades de manera fija, no toma la debida importancia a la evaluación de riesgos de la manera en la que debe ser, ya que esta ante la pérdida de una mercadería solamente descuenta del sueldo de sus colaboradores y no aplica una sanción más estricta para poder salvaguardar los activos de la empresa, además la forma de contratación del personal es por recomendación pero esto no quita que dentro de su personal también se encuentran laborando familiares de los dueños, también se estableció que la empresa casi nunca toma acciones para evitar los riesgos que afectan negativamente en el desarrollo de sus actividades cuando estos deberían reducirse para el óptimo funcionamiento de la entidad.

Los resultados obtenidos coinciden con la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant – pollería de la provincia de Sullana pues estas no toman la debida importancia a evaluar los riesgos y no toman las medidas necesarias para corregirlos.

➤ **Actividades de Control en General:**

Tomando en cuenta los Resultados de las encuestas realizadas En el restaurant – pollería “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”. Podemos llegar al análisis que la empresa no aplica correctamente procedimientos contables y mecanismos de control interno para salvaguardar sus activos e intereses, ya que nunca realizan inventarios al término del año y su contabilidad se lleva de manera deficiente e irregular por un tercero independiente, además se establece que si llevan un

control de ingresos de caja pero no de manera eficiente pues no cuentan con la asesoría para fortalecer estos puntos y esto se prueba porque casi nunca efectúan las correcciones necesarias ante las deficiencias encontradas dentro del control interno.

Los resultados obtenidos coinciden con la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant – pollería de la provincia de Sullana pues estas no cuentan con la asesoría adecuada y su contabilidad se lleva de manera irregular por un tercero independiente fuera de la empresa perdiendo así parte del control interno de la empresa.

➤ **Información y Comunicación:**

Tomando en cuenta los Resultados de las encuestas realizadas En el restaurant – pollería “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”. Llegamos al siguiente análisis que la empresa nunca difunde documentos o información que orienten e incentiven la comunicación interna y desarrollo de la empresa, esto hace que la información que obtienen los dueños no sea confiable y de manera oportuna, también como consecuencia tenemos que los colaboradores en su gran mayoría no plantean soluciones de mejora frente a un problema.

Los resultados obtenidos coinciden con la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant – pollería de la provincia de Sullana pues estas no difunden información que ayude con el desarrollo de la empresa, no informan sobre su misión y visión, política y valores así mismo no cuentan con una buena comunicación entre el personal operativo y el personal administrativo ya que estos casi nunca están en contacto.

➤ **Supervisión y monitoreo:**

Tomando en cuenta los Resultados de las encuestas realizadas En el restaurant – pollería “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”. La empresa controla semanalmente las funciones que realiza el personal, también se han detectado fraudes por parte de los colaboradores y se encontró que la empresa controla las ventas bajo un sistema implementado en el área de caja así mismo los clientes casi siempre suelen irse satisfechos después de haber sido atendidos por el personal de la empresa demostrando que no están 100 % satisfechos con la atención al público y como prueba se estableció que a veces los clientes suelen presentar quejas en el libro de reclamaciones esto consecuencia de una mala supervisión y monitoreo al personal.

Los resultados obtenidos coinciden con la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurant – pollería de la provincia de Sullana pues en la gran mayoría no existe la supervisión y monitoreo constante al personal ya que por ser pequeñas empresas no se invierte el tiempo y el dinero necesario para implementar estos sistemas de control de la manera en que esta debería ser.

5.2.4 Respecto al objetivo específico N°03

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno en la micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant –pollería y la micro empresa “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, del distrito de Sullana, año 2019.

5.2.4.1 Comparación de acuerdo con los antecedentes

Análisis comparativo de la caracterización de factores relevantes del control interno de la empresa Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L –Sullana.

ANTECEDENTES VS OBJETIVOS

Antecedentes	Comparación	Objetivos
<p>Tomas (2017) “El restaurante La Parrilla necesita darle a conocer a sus empleados un Manual de Funciones y un Manual de Procedimientos para que estos puedan realizar las actividades que les competen de mejor manera. No existe un organigrama de la estructura administrativa del negocio, la cual es necesaria para tener una mejor perspectiva de la organización. También existen desperdicios de alimentos derivados de la preparación de las comidas que se deben de corregir, por ello es necesario diseñar un sistema de control interno adaptado a las circunstancias y realidades del negocio. En conclusión la encuesta realizada permitió cumplir con el objetivo propuesto, se conoció a fondo la problemática que presenta el restaurante rincón de la menestra de La Parrilla lo que permitirá dar solución al problema en el presente trabajo de investigación al elaborar la propuesta”.</p>	<p>Para lograr nuestro objetivo que los restaurantes logren el éxito económico, debemos determinar algunos puntos de control. En ello se deben orientar en satisfacer a todos los clientes y halagarlos cuando sea posible. La investigación determino coincidencias con los autores Tomas, Choix y Rosalía puesto que la mayoría de las empresas no cuentan con un sistema de control interno, teniendo así como similitud la problemática de mi empresa restaurant –pollería Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L pues no se lleva un adecuado control interno ya que no existe un manual de funciones para los trabajadores, además estoy de acuerdo con el autor Tomas pues recomienda diseñar un sistema de control interno que permitirá disminuir la problemática del caso que está siendo objeto de estudio.</p>	<p>Objetivo general: Establecer las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant –pollería “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, del distrito de Sullana, año 2019. Según la encuesta aplicada el problema general consiste en que la empresa no cuenta con un plan de organización efectivo lo que conlleva a una desorganización en todas las actividades que se realizan en la empresa.</p>
<p>Choix (2012) “El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su</p>	<p>Coincide con el Restaurant –pollería Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L</p>	

tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control. Evaluarlo en la parte administrativa y contable en las PYMES donde es necesaria la activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por la empresa. Por ello, toda empresa, sea familiar o no, deberá definir sus políticas, métodos y procedimientos, que ayuden a crear acciones que permitan generar mecanismos de prevención y de detección con la finalidad de buscar la mejora continua en las áreas administrativas y contables para que la información sea veraz y confiable”.

Rosalía (2012) “En este componente se obtiene un nivel de confianza del 43% que es BAJO, debido a que la empresa no cuenta con una estructura

definida y no aplica procedimientos para sus operaciones. El nivel de riesgo obtenido es del 57% que es ALTO, se debe a que la empresa no cuenta con un manual de funciones, un código

Coincide con el Restaurant –pollería Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L

Objetivos específicos:

1. Identificar las características del control interno en la micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant –pollería “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, del distrito de Sullana, año 2019.

Identificamos que el dueño solo busca el beneficio propio al querer sacarles el máximo provecho a los trabajadores sin pensar en el descuido y la falta de concentración que se genera en la realización de sus actividades.

Identificamos que el dueño solo determina los ingresos basándose en el sistema facturador implementado en la misma, datos que no son

verídicos ya que solo emiten comprobantes solo cuando el cliente lo requiere.

de conducta y una persona específica encargada del personal, estos hechos afectan a la empresa para el mejor desempeño de la actividad productiva”

Domínguez (2016) “el Control Interno dentro de las organizaciones es fundamental ya que protege los recursos, evitando pérdidas por fraudes o negligencias, así como el de detectar desviaciones que se presentan y afectan en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas”.

Martínez (2016) “El estudio concluye que más de la mitad de empresas, rubro restaurantes, no cuentan con profesionales capacitados para realizar una buena atención al cliente, lo que significa que los platos no concuerdan con la información que brinda la carta de costos y las características del plato,

dado que los clientes manifiestan que los platos tienen ingredientes de baja calidad. En ese sentido se muestra que los controles internos respecto a ingredientes y preparación de los platos no es el adecuado. Asimismo, los clientes manifiestan que en algunos casos resultan cancelando un poco más de los que aparece en la carta, lo cual muestra que existe deficiencias en el control del precio de los platos y la facturación correspondientes. Esto significa que los controles internos en caja, cocina y el proceso de compra, son deficientes”.

Coincide con el Restaurant –pollería Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L

Coincide con el Restaurant –pollería Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L

2. Caracterizar el control interno en la micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant – pollería “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, del distrito de Sullana, año 2019.

Podemos llegar al análisis que los trabajadores están influyendo de una manera inadecuada con respecto a

operatividad por la falta de organización y monitoreos constantes, descuidando al cliente teniendo como consecuencia quejas innecesarias perjudicando así la imagen de la empresa.

<p>Gallardo (2017) “Se describió el control interno del Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L., concluyéndose que no tiene un control interno adecuado porque sus operaciones las realiza sin utilizar instrumentos de gestión como: Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos, porque no los tiene implementados; asimismo, se encontró varios problemas: Falta de control en almacén y en Caja, no se brindan incentivos y capacitaciones al recurso humano, no implementa medidas de seguridad para evitar accidentes laborales, no aprovecha el apogeo de las redes sociales para mejorar su comunicación externa”.</p>	<p>Coincide con el Restaurant –pollería Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L</p>
<p>Rivera (2017) “Se concluye que las mayorías de las empresas del sector servicio del Perú rubro restaurantes cuentan con deficiencias en el control interno como también que los restaurantes deben preocuparse por sus clientes, que tengan la mejor atención y los mejores productos”.</p>	<p>Coincide con el Restaurant –pollería Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L</p>
<p>Sunció (2018) “De acuerdo a los resultados, se concluye que dicha empresa no realiza arqueos de caja, no realiza un presupuesto de ingresos y gastos, determina la ganancia del día con la diferencia de sus ingresos y gastos. No mantiene un fondo fijo de caja chica, no realiza depósitos bancarios con regularidad, por tanto, no realiza la conciliación bancaria”.</p>	<p>Podemos decir que No coincide con el autor ya que la empresa Restaurant –pollería Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L si realiza arqueos de caja pero esto no quita que se realice un efectivo control pues si existen deficiencias por parte de esta.</p>

Verrando (2015) “Se concluye que la descripción de las características del restaurant con respecto a la distribución de responsabilidades, se da a que no existe personal empleado específico para cada una de las responsabilidades asignadas, no se evalúa las causas de pérdidas, roturas y deterioros de las mercaderías. Determinando así que el control interno ayudaría a salvaguardar los activos y reduciría los fraudes en la empresa”.

Coincide con el Restaurant –pollería Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L

Fuente: Datos obtenidos de los antecedentes del presente proyecto.
Elaboración : Propia

VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1 Conclusiones

6.1.1 Conclusiones con respecto al objetivo general:

Establecer las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant –pollería “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, del distrito de Sullana, año 2019.

- En función a la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L , se concluye que la empresa Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L no cuenta con un plan de organización efectivo lo que conlleva a una desorganización en todas las actividades que se realizan en la misma.
- Se concluyó que la autorización para asignar las tareas del día de cada trabajador solo depende de la administradora (Dueña del negocio) asimismo se concluye que el dueño solo busca el beneficio propio al querer sacarles el máximo provecho a los trabajadores sin pensar en el descuido y la falta de concentración que se genera en la realización de sus actividades.

6.1.2 Conclusiones con respecto al objetivo específico N°01:

Identificar las características de los factores relevantes del control interno en las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant –pollería.

- Se concluye que los restaurantes deben preocuparse por sus clientes, proporcionar un servicio rápido, que tengan la mejor atención logrando la satisfacción del cliente.
- Se concluye que el público concurre a estos establecimientos y/o entidades por la calidad de la comida y la manera del servicio de la atención la cual permite el posicionamiento en el mercado debido a la información y el sabor que brindan en sus platos.

6.1.3 Conclusiones con respecto al objetivo específico N°02:

Determinar las características de los Factores Relevantes del control interno en la micro y pequeña empresa del sector servicios rubro restaurant –pollería “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, del distrito de Sullana, año 2019.

- En la empresa Nuevo Amanecer E.G se concluyó que el dueño solo determina los ingresos basándose en el sistema facturador implementado en la misma, datos que no son verídicos ya que solo emiten comprobantes solo cuando el cliente lo requiere.

- Identificamos que el 60% de los encuestados manifestaron que cuentan con más de dos responsabilidades en el día, el 40% de los encuestados son respuestas provenientes de los cocineros que solo cuentan con una labor.
- Los trabajadores están influyendo de una manera inadecuada con respecto a la operatividad por la falta de organización y monitoreos constantes, descuidando al cliente teniendo como consecuencia quejas innecesarias perjudicando así la imagen de la empresa.

6.1.4 Conclusiones con respecto al objetivo específico N°03:

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno en la micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant –pollería y la micro empresa “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, del distrito de Sullana, año 2019.

Después de realizar la comparación entre los resultados obtenidos del objetivo 1 y 2 se concluye que el restaurante-pollería Nuevo Amanecer E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas de servicio a nivel nacional:

Sobre el manual de procesos:

- El restaurant –Pollería Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L **coincide** con los autores **Tomas (2017) y Gallardo (2017)**. Concluyendo que no existe un organigrama funcional en el negocio. Para lograr con nuestros objetivos y que los restaurantes tengan éxito económico, se sugiere determinar ciertos puntos de control. Proporcionar a los empleados manuales de funciones y procedimientos para que ayuden al logro de los objetivos organizacionales.

Por lo tanto, es necesario diseñar un sistema de control interno que sea adecuado para la empresa y a las condiciones reales del negocio.

- La investigación determino **coincidencias** en cuanto al autor **Choix (2012)**, mismo que indica que todas las empresas, independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de operaciones, deben utilizar el control interno, y su diseño interno debe brindar garantías razonables para los siguientes aspectos: efectividad y eficiencia operativa y confiabilidad operativa, coincidiendo con la empresa Nuevo Amanecer E.G.E.I.R.L.
- El restaurant pollería Nuevo Amanecer E.G coincide con **Rosalía (2012)**, la falta de medidas y procedimientos operativos afectan a la empresa y a la vez generan desempeño en las actividades diarias de los trabajadores.

Sobre el control de los recursos:

- El restaurant pollería Nuevo Amanecer E.G **coincide** con los autores **Domínguez (2016)** y **Verrando (2015)**, pues también se concluye que el control interno dentro de la organización es esencial porque puede proteger los recursos, evitar pérdidas debido a fraudes o negligencia asimis mo detectar desviaciones en el debido momento y así cumplir con los objetivos y metas de la empresa.

Sobre la capacitación del personal:

- El restaurant pollería Nuevo Amanecer E.G **coincide** con **Martínez (2016)**, pues se determina que más de la mitad de las empresas (restaurantes) no están capacitadas por profesionales para brindar un servicio de calidad al cliente. Se debe hacer todo lo posible para satisfacer a todos los clientes y halagarlos cuando sea posible.

- El restaurant pollería Nuevo Amanecer E.G **coincide** con **Rivera (2017)** Coincide en que las empresas deben preocuparse en sus clientes y brindar una mejor atención.

Sobre la supervisión de las ventas:

- **Sunción(2018)** concluye que dicha empresa no realiza arqueos de caja, **No coincide con** empresa Restaurant –pollería Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L. pues esta si realiza arqueos de caja pero esto no quita que se realice un efectivo control pues si existen deficiencias por parte de esta.

6.2 Recomendaciones :

- ❖ Los componentes del control interno no están operando eficientemente en su totalidad, pues los resultados encontrados no fueron favorables y por lo tanto se recomienda una implementación adecuada del sistema de control interno, así como realizar un manual de organizaciones y funciones al personal con el fin de contar con una organización adecuada, lo que permitirá que la calidad del servicio de sus trabajadores sea favorable.
- ❖ Para lograr los objetivos de la empresa es recomendable que la administración del restaurante Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L, considere delegar a una persona permanente de confianza y capacitada para la administración en caso de la ausencia del jefe de dicha área (dueña del negocio – administradora).

- ❖ La empresa debe adoptar continuamente medidas de control interno para ayudar a reducir las emergencias y / o riesgos que pueden afectar la situación económica y lograr los objetivos marcados por la empresa.

- ❖ Es fundamental la calidad del servicio y técnicas de desarrollo personal es por eso que también se recomienda capacitar de manera permanente al personal de la empresa acerca del trato y el manejo de estrategias de atención al cliente, ya este es la razón principal para que la empresa siga encaminado al crecimiento y aceptación del público en general.

- ❖ Se recomienda que se controle el ingreso y salida del dinero de las ventas del día además que se instale un control interno para los insumos y mercaderías como es el caso de un kardex actualizado asimismo ser supervisado a diario para evitar alguna fuga de los productos o fraudes por parte de los trabajadores.

- ❖ Mejorar la eficiencia y eficacia de la productividad de la empresa a través del análisis de los procedimientos que se utilizaran a futuro por lo que se recomienda elaborar informes sobre mejoras que permita que la organización siga en marcha de sus actividades y además para que los que laboren dentro de ella brinden un excelente servicio al cliente.

Referencias bibliográficas

- Alberto, C. B. (Septiembre de 2017). *Repositorio Edu-Guayaquil*. Obtenido de Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas: Obtenido en repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22943/1/Diseño%20de%20Manual%20de%20Control%20Interno%20Administrativo%20para%20el%20Restaurante%20Las%20Parrillas.pdf
- Amador, M. G. (24 de Agosto de 2009). *Hipotesis en la Investigacion*. Obtenido de Metodología de la Investigacion Manuel Galan Amador: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>
- Amaro, G. A. (09 de 2013). *Soy Conta*. Obtenido de La Importancia del Control Interno: Recuperado de : <https://www.soyconta.com/la-importancia-del-control-inter-no-en-la-empresa/>
- Capillo Velasquez, F. E. (2019). <http://repositorio.uladech.edu.pe>. Obtenido de Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso Ferretería “Pedevel S.R.L.”-Sihuas, 2019: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15948>
- Choix, R. A. (MARZO de 2012). *La importancia del Control Interno*. Obtenido de Obtenido en https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Crisóstoma, S. A. (2018). *Mecanismos de control interno en el rubo restaurantes del peru caso Blanquiroja -Piura*. Obtenido de Tesis para optar el Titulo de Contador Publico: Obtenido en : <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5457>

- Dominguez, W. A. (2016). *Tesis para optar el Titulo de Control Interno*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>: Obtenido en <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1209>
- Dominguez, W. A. (2016). *Tesis para optar el Titulo de Control Interno*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>: <https://docplayer.es/57696565-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-contabilidad.html>
- Eslava, J. d. (2011). *Gestion del Control Interno* . Obtenido de Esic Editorial: Obtenido en https://www.esic.edu/editorial/editorial_producto.php?t=La+gesti%F3n+del+control+interno+en+la+empresa&isbn=9788473567572
- Fabiola, E. A. (2019). *Propuestas de Mejora de los factores relevantes del control interno*. Obtenido de repositorio.uladech: Obtenido en <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13211>
- Fernando, F. R. (2017). *Caracterizacion del control interno de las micro y pequeñas empresas Tio Jhony*. Obtenido de Tesis presentado como requisito para optar el titulo de bachiller: obtenido en : <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2494>
- Gaitán, R. E. (07 de 2015). *Control Interno y Fraudes* . Obtenido de ecoediciones: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Gallardo, G. J. (2017). *Facultad de ciencias Contables- Cesar Vallejo*. Obtenido de TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO: Obtenido en : <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12354>

- Gonzales, J. S. (26 de 03 de 2015). *Supervisión del sistema de control interno - Monitoreo. Principio 16 de COSO III*. Obtenido de obtenido en : https://www.academia.edu/25438114/Supervisi%C3%B3n_o_monitoreo_1_
- González, A. A. (04 de 09 de 2013). *Socio de Corporativo Amaro y Asociados S.C.* Obtenido de <https://el EMPRESARIO.MX/opinion/importancia-control-interno-empresa>: <https://el EMPRESARIO.MX/opinion/importancia-control-interno-empresa>
- Holmes. (1994). *Auditorías Principios y Procedimientos*. Obtenido de Editorial Limusa. México: Obtenido en <https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>
- Lhiz, G. J. (2017). *Facultad de ciencias Contables- Cesar Vallejo*. Obtenido de Tesis para obtener el título profesional de Contador Publico: Obtenido en : <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12354>
- Mantilla, S. A. (2013). *Auditoria del Control Interno*. Obtenido de Ecoediciones: Obtenido en : <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%C8%A1a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Miranda, T. (1982). *Auditoría de las Empresas Socialistas*. Obtenido de Editorial Combinado Poligráfico Juan Marinello Tomo I: Obtenido en : <http://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm#3>.
- Newton, F. (1976). *CONTROL INTERNO*. Obtenido de Monografias Control Interno: <https://www.monografias.com/trabajos104/control-interno-y-sus-conceptos/control-interno-y-sus-conceptos.shtml>
- Oscar, C. M. (2016). *Universidad católica los Ángeles de Chimbote*. Obtenido de Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016: Obtenido en <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1756>

- Panez, C. &. (23 de Agosto de 2018). *Características de la auditoría operativa*. Obtenido de Obtenido en <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rs-m-peru/caracteristicas-de-la-auditoria-operativa>
- Panez, C. &. (25 de Septiembre de 2019). *Control interno: tipos de control y sus elementos básicos*. Obtenido de Obtenido en <https://actualicese.com/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/#>
- Paolo, V. C. (2015). *Caracterización del Control Interno de las empresas del sector comercio del peru restaurant pollos a la brasa LA CABAÑA*. Obtenido de Tesis para optar el Título de Contador Público: Obtenido en : <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/46>
- Rivas Márquez, G. (12 de 2011). *Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos*. Obtenido de Observatorio Laboral Revista Venezolana , 115-136: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007>
- Rodríguez, J. A. (2015). *Historia y evolución de la cocina Peruana*. Obtenido de Obtenido en <https://es.calameo.com/books/004357169461f5b7d1557>
- Rosalía, O. T. (2012). <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1479/1/tcon700.pdf>.
- Ruffner, J. G. (2004). *EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS*. Obtenido de Facultad de Ciencias Contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476>
- SUNAT. (03 de Julio de 2003). *LEY DE PROMOCION Y FORMALIZACION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA*. Obtenido de Obtenido en <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

- Tomás, C. B. (Septiembre de 2017). *Repositorio EDU-Guayaquil*. Obtenido de Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas: Obtenido en: [repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22943/1/Diseño%20de%20Manual%20de%20Control%20Interno%20Administrativo%20para%20el%20Restaurante%20Las%20Parrillas.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22943/1/Dise%C3%B1o%20de%20Manual%20de%20Control%20Interno%20Administrativo%20para%20el%20Restaurante%20Las%20Parrillas.pdf)
- Ucha, F. (Diciembre de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de Definición de Caracterización : Obtenido en <https://es.wikipedia.org/wiki/Caracterizaci%C3%B3n>
- Vega de la Cruz, N. J. (2016). *Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno*. Obtenido de revista@ciget.holguin.inf.cu: Obtenido en : <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>
- Wilder, A. D. (2016). *Tesis para optar el Título de Control Interno*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe>: Obtenido en <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1209>
- Winkle, C. y. (2006). *Control Interno*. Obtenido de Importancia del control interno: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/importancia-control-interno.html>

Anexos

Anexos 01: Cronograma de actividades

Tabla 3 Cronograma de actividades

CRONOCRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019				Año 2020				Año 2021							
		Semestre II				Semestre I		Semestre II		Semestre I							
		Mes				Mes		Mes		Mes							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	■	■	■	■												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				■												
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación				■												
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación o al docente tutor				■												
5	Mejora del marco teórico			■		■	■				■	■					
6	Redacción de la revisión de la literatura			■	■	■	■	■									
7	Elaboración del consentimiento informado				■												
8	Ejecución de la metodología						■	■									
9	Resultados de la Investigación									■	■	■					
10	Conclusiones y recomendaciones										■	■					
11	Redacción de pre informe de investigación												■				
12	Redacción del informe final											■		■			
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación												■				■
14	Presentación de ponencia en eventos científicos													■	■		
15	Redacción del artículo científico															■	■

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 02: Presupuesto

Tabla 4 Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)				
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)	
Suministros (*)				
• Impresiones	0.30	110.00	33.00	
• Fotocopias	0.10	440.00	44.00	
• Empastado	2.50	4.00	10.00	
• Papel bond A-4 (500 hojas)	13.00	1.00	13.00	
• Lapiceros	0.50	5.00	2.50	
Servicios				
• Uso de Turnitin	50.00	2.00	100.00	
Sub total			202.50	
Gastos de viaje				
• Pasajes para recolectar	3.00	6.00	18.00	
Sub total				
Total de presupuesto desembolsable			220.50	
Presupuesto no desembolsable (Universidad)				
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)	
Servicios				
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)		30.00	4.00	120.00
• Búsqueda de información en base de datos		35.00	2.00	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)		40.00	4.00	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional		50.00	1.00	50.00
Sub total			400.00	
Recurso humano				
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)		60.00	4.00	240.00
Sub total			240.00	
Total de presupuesto no desembolsable			720.00	
Total (S/.)			960.00	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 03: Instrumento de Evaluación

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**ENCUESTA SOBRE LA CARACTERIZACION DE FACTORES RELEVANTES
DEL CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTE – SULLANA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
NUEVO AMANECER E.G E.I.R.L DE SULLANA**

Estimado Sr(a) reciba un cordial saludo:

La presente encuesta tiene por objetivo general establecer las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicios rubro restaurant –pollería caso “NUEVO AMANECER E.G Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, del distrito de Sullana, año 2019 en la cual se ha considerado necesario 5 MYPES para el estudio de la muestra. La información que usted proporcionara será utilizado solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa colaboración.

Encuestador(a): Cevallos Arevalo Maryuri Lourdes

Fecha: Junio 2020

Instrucciones: A continuación, le presentamos 20 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni

incorrectas, marcando con un aspa “X” (solo una) en la hoja de respuestas a que las que mejor exprese su punto de vista:

ENCUESTA	
N°	PREGUNTAS
A) AMBIENTE DE CONTROL	
1	¿La empresa tiene implementado un sistema de control interno?
RPTA	a) Si
	b) No
	<p>según su respuesta podríamos decir que :</p> <p>1) Cuenta con un manual de organización y funciones (MOF)</p> <p>2) Plan estratégico</p> <p>3) Plan táctico y operativo</p> <p>4) Todas las anteriores</p> <p>5) N.A</p>
2	¿Cuentas con más de 2 responsabilidades en el día?
RPTA	a) Si
	b) No
	<p>De acuerdo a su respuesta podríamos decir que:</p> <p>1) Se aplican mediante la ley del país</p> <p>2) Solo se aplican a la política de la empresa</p> <p>3) Lo que indique el dueño del negocio</p> <p>4) Otras</p>
3	¿Con que frecuencia la empresa realiza monitoreos y capacitaciones al personal?
RPTA	a) Muy frecuentemente.
	b) Frecuentemente.
	c) Ocasionalmente.
	d) Nunca.
4	¿La empresa establece y comunica claramente los valores que los empleados deben practicar en el trabajo?
RPTA	a) Si
	b) No
B) EVALUACION DE RIESGOS	
5	¿Qué nivel de importancia da la empresa ante la pérdida de mercadería?
RPTA	a) Extremadamente importante.
	b) Importante
	c) Moderadamente importante.
	d) Sin importancia

6	¿La empresa toma acciones para evitar los riesgos que afectan negativamente en el desarrollo de sus labores?
RPTA	a) Siempre
	b) A veces
	c) Casi Nunca.
	d) Nunca.
7	¿Qué medidas toma la empresa para que no se vea afectada ante la pérdida de mercaderías?
RPTA	a) Descuenta del salario a sus trabajadores
	b) Asume la responsabilidad
	c) Aplica una sanción no monetaria
	d) nada
8	¿Han descuidado al cliente por falta de organización?
RPTA	a) Si
	b) No
9	¿Cuál es el procedimiento de contratación de personal?
RPTA	a) Convocatoria
	b) Recomendación
	c) Solo familiares
	d) N.A
C) ACTIVIDADES DE CONTROL GENERAL	
10	¿En caso de contar con deficiencias en el control interno, la empresa efectúa las correcciones necesarias para establecer un buen control?
RPTA	a) Siempre
	b) A veces
	c) Casi Nunca
	d) Nunca
11	¿Cuántas veces al año la empresa realiza los inventarios de sus activos en General?
RPTA	a) 2 veces al año.
	b) 1 vez por año.
	c) Nunca.
12	¿La empresa lleva control de los ingresos y egresos de Caja?
RPTA	a) Si
	b) No
	De acuerdo a su respuesta podríamos decir que:
	1) Cuentan con un sistema electrónico
	2) Manejan arqueos de caja
3) LO aplican manualmente	
4) Otras	

D) INFORMACION Y COMUNICACIÓN	
13	¿Si Ud. fuera el Gerente de la empresa cree que la información que se obtiene en el desarrollo de sus actividades es útil, oportuna y confiable?
RPTA	a) Si
	b) No
	según su respuesta podríamos decir que : 1) Cuenta con un plan de organización de actividades 2) Cuenta con coordinación y comunicación 3) Cuenta con un sistema eficiente 4) Ninguna de las Anteriores
14	¿Con que frecuencia la empresa difunde documentos de información que orienten a la comunicación interna?
RPTA	a) Muy frecuentemente
	b) Frecuentemente
	c) Ocasionalmente
	d) Nunca
15	¿Cómo colaboradores plantean soluciones de mejora frente algún problema?
RPTA	a) Si
	b) No
	De acuerdo a su respuesta podríamos decir que:
	1) Aplican los valores y políticas de la empresa 2) Reciben incentivos por brindar mejoras 3) Toman acciones de acuerdo su conveniencia 4) Solo se dedican a realizar su función
E) ACTIVIDADES DE SUPERVISION	
16	¿En el transcurso de las actividades han detectado algún fraude por parte de algún colaborador?
RPTA	a) Si
	b) No
	según su respuesta podríamos decir que : 1) Aplica el Reglamento de Gestión Integral de Riesgo 2) Estricta selección del personal 3) Existe supervisión y monitoreo 4) Ninguna de las Anteriores
17	¿Con que frecuencia el dueño de la empresa controla la cantidad de ventas que se realizan en el día?
RPTA	a) Muy frecuentemente
	b) Frecuentemente
	c) Ocasionalmente
	d) Nunca

18	En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente
RPTA	a) Siempre
	b) A veces
	c) Casi Nunca
	d) Nunca
19	¿Los clientes suelen irse satisfechos por la atención brindada?
RPTA	a) Siempre
	b) Casi siempre.
	c) Casi Nunca.
	d) Nunca.
20	¿Suelen presentar quejas en Libro de Reclamaciones?
RPTA	a) Siempre
	b) A veces
	d) Nunca

Yessabella Lisbeth Espinoza García
DNI: 47104906

Anexo 04: Consentimiento Informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **CARACTERIZACIÓN DE FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANT-POLLERÍA CASO NUEVO AMANECER E. G EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019..**

Y es dirigido por **Cevallos Arevalo Maryuri Lourdes**, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Este estudio muestra Investigar las acciones y funciones de todas las regiones administrativas para establecer y mejorar el sistema de control interno, para que así el administrador de la empresa antes mencionada pueda realizar un análisis comparativo y poder identificar si existen deficiencias en los procedimientos y mecanismos del control de sus operaciones y así determinar estrategias y políticas que garanticen el desarrollo y crecimiento de la empresa, de esta forma cumplir con los objetivos trazados posicionándose como una empresa competitiva y continuar su funcionamiento dentro del mercado. Logrando así los objetivos propuestos


Para ello, se le invita a participar en una entrevista que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede

decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de una llamada telefónica. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:	Yessabella Lisbet Espinoza Garcia
Correo electrónico:	yessabellalisbetespinozagarcia@gmail.com
Firma del participante	 Yessabella Lisbeth Espinoza García DNI: 47104906

Fecha: 27-08-2020

Anexo 05: Otros

Estados Financieros

REPORTE DEFINITIVO

FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2020 TERCERA CATEGORÍA - ITF

ESTADOS FINANCIEROS

Número de RUC:	2052976774	Razón Social:	NUEVO AMANECER E.G. E.I.R.L.
Periodo Tributario:	2020	Número de Orden:	1000952260
Número de Formulario	07	Fecha Presentación:	25/03/2021

Estado de Situación Financiera

Estado de Situación Financiera (Valor histórico al 31 de diciembre 2020)							
ACTIVO			PASIVO				
Caja y bancos	359	93477	Sobregiros bancarios	401	0		
Inv. valor razonable y disp. valor para la venta	360	0	Trib. y aport. sist. pens. y salud por pagar	402	4313		
Ctas. por cobrar comerciales - ter.	361	0	Remuneraciones y particip. por pagar	403	0		
Ctas. por cobrar comerciales - relac.	362	0	Ctas. por pagar comerciales - terceros	404	0		
Ctas. por cobrar per. acc. soc. dir. y ger.	363	0	Ctas. por pagar comerciales - relac.	405	0		
Ctas. por cobrar diversas - terceros	364	0	Ctas. por pagar accion, directores y ger.	406	0		
Ctas. por cobrar diversas - relacionados	365	0	Ctas. por pagar diversas - terceros	407	0		
Serv. y otros contratados por anticipado	366	0	Ctas. por pagar diversas - relacionadas	408	0		
Estimacio de ctas. de cobranza dudosa	367	(0)	Obligaciones financieras	409	0		
Mercaderías	368	47914	Provisiones	410	0		
Productos terminados	369	0	Pago diferido	411	0		
Subproductos, deshechos y desperdicios	370	0	TOTAL PASIVO	412	4313		
Productos en proceso	371	0	PATRIMONIO				
Materias primas	372	9900					
Materias aux, suministros y repuestos	373	41490					
Envases y embalajes	374	29039			Capital	414	92144
Existencias por recibir	375	0			Acciones de inversión	415	0
Desvalorización de existencias	376	(0)	Capital adicional positivo	416	0		
Activos no ctes. mantenidos por la vta	377	0	Capital adicional negativos	417	(0)		
Otros activos corrientes	378	0	Resultados no realizados	418	0		
Inversiones mobiliarias	379	0	Excedentes de evaluación	419	0		

Inversiones inmobiliarias (1)	380	0	Reservas	420	0
Activ. adq. en Arrendamiento finan. (2)	381	0	Resultados acumulados positivos	421	198521
Inmuebles, maquinarias y equipos	382	128106	Resultados acumulados negativos	422	(0)
Depreciación de 1, 2 e IME acumulados	383	(51737)	Utilidad del ejercicio	423	7872
Intangibles	384	4661	Pérdida del ejercicio	424	(0)
Activos biológicos	385	0	TOTAL PATRIMONIO	425	298537
Deprec act biol, amort y agota acum	386	(0)			
Desvalorización de activo inmovilizado	387	(0)			
Activo diferido	388	0	TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO	426	302850
Otros activos no corrientes	389	0			
TOTAL ACTIVO NETO	390	302850			

Estado de Resultados

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del 2020		
Ventas netas o Ing. por servicios	461	247220
Desc. rebajas y bonif. concedidas	462	(0)
Ventas netas	463	247220
Costo de ventas	464	(227923)
Resultado bruto de utilidad	466	19297
Resultado bruto de pérdida	467	(0)
Gasto de ventas	468	(5275)
Gasto de administración	469	(5275)
Resultado de operación utilidad	470	8747
Resultado de operación pérdida	471	(0)
Gastos financieros	472	(0)
Ingresos financieros gravados	473	0
Otros ingresos gravados	475	0
Otros ingresos no gravados	476	0
Enaj. de val. y bienes del act. F.	477	0
Costo enajen. de val y bienes a. f.	478	(0)
Gastos diversos	480	(0)
REI del ejercicio positivo	481	0
Resultado antes de part. Utilidad	484	8747
Resultado antes de part. Pérdida	485	(0)
Distribución legal de la renta	486	(0)
Resultado antes del imp. - Utilidad	487	8747
Resultado antes del imp. - Pérdida	489	(0)
Impuesto a la renta	490	(0)
Resultado de ejercicio - Utilidad	492	8747
Resultado de ejercicio - Pérdida	493	(0)

Ficha RUC –Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L



FICHA RUC : 20529767740
NUEVO AMANECER E.G. E.I.R.L.

Número de Transacción : 52973494
 CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : NUEVO AMANECER E.G. E.I.R.L.
 Tipo de Contribuyente : 07-EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
 Fecha de Inscripción : 02/10/2012
 Fecha de Inicio de Actividades : 02/10/2012
 Estado del Contribuyente : ACTIVO
 Dependencia SUNAT : 0083 - I.R.PIURA-MEPECO
 Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO
 Emisor electrónico desde : 30/04/2019
 Comprobantes electrónicos : FACTURA (desde 30/04/2019),BOLETA (desde 30/04/2019)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : -
 Tipo de Representación : -
 Actividad Económica Principal : 55205 - RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS.
 Actividad Económica Secundaria 1 : 93098 - OTRAS ACTIVID.DE TIPO SERVICIO NCP
 Actividad Económica Secundaria 2 : -
 Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL
 Sistema de Contabilidad : MANUAL
 Código de Profesión / Oficio : -
 Actividad de Comercio Exterior : **SIN ACTIVIDAD**
 Número Fax : -
 Teléfono Fijo 1 : 73 - 503214
 Teléfono Fijo 2 : -
 Teléfono Móvil 1 : 73 - 960297030
 Teléfono Móvil 2 : -
 Correo Electrónico 1 : dajimz04@hotmail.com
 Correo Electrónico 2 : -

Domicilio Fiscal

Actividad Economica : 55205 - RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS.
 Departamento : PIURA
 Provincia : SULLANA
 Distrito : SULLANA
 Tipo y Nombre Zona : ---- CERCADO URBANO SULLANA
 Tipo y Nombre Via : AV. JOSE DE LAMA
 Nro : 108
 Km : -
 Mz : -
 Lote : -
 Dpto : -

KENIA - REGIMEN RITPE TRABAJADOR	01/01/2017	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/10/2012	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/10/2012	-	-	-
IMP CONSUMO BOLSA PLAST-AG.PER	01/09/2019	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD	ESPINOZA GARCIA YESSABELLA LISBETH	TITULAR-GERENTE	15/12/1991	27/01/2016	-

<https://e-menu.sunat.gob.pe/ci-ti-itmenu/MenuInternet.htm?pestanas=&agrupacion=>

1/2

27/7/2020

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

-47104906	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo
	URB. LOPEZ ALBUJAR II ETAPA Mz R Lote 18(ANTES DE LLEGAR AL REAL PLAZA)	PIURA SULLANA SULLANA	20 - 958610653	yessabella.espinoz.g@gmail.com

Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -47104906	ESPINOZA GARCIA YESSABELLA LISBETH	TITULAR	15/12/1991	29/08/2012	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	---- TRANSVERSAL TACNA 766	PIURA SULLANA SULLANA	20 - -	-		

Establecimientos Anexos

Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0004	SUCURSAL	-	PIURA SULLANA SULLANA	AV. CHAMPAGNAT 618	-	ALQUILADO
0002	SUCURSAL	-	PIURA SULLANA SULLANA	---- CENT SULLANA CAL. ESPINAR 301	-	ALQUILADO
0003	SUCURSAL	-	PIURA SULLANA MARCAVELICA	AV. SULLANA 220	-	ALQUILADO

Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

Documento emitido a través de SÓL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

Inscripción Remype

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE

(Desde el 20/10/2008)

Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20529767740	NUEVO AMANECER E.G. E.I.R.L.	06/10/2012	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	05/04/2014	ACREDITADO	-----	-----

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015

(Hasta el 19/10/2008)

Evidencias- Encuesta Aplicada

Encuesta dirigida a los Trabajadores del restaurant-pollería Nuevo Amanecer E.G E.I.R.L- Sullana.



Evidencias Turnitin

Sección 1
Sección 2
Sección 3

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Informe final- Revisión turnitin - Sección 1	5 may 2021 - 19:49	19 may 2021 - 18:49	6 may 2021 - 19:49
Resumen: Resumen: Estimado estudiante, en esta semana deberá: <ul style="list-style-type: none"> Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%) <p>Nota: Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)</p>			

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
Ver recibo digital	INFORME FINAL	1586454286	14/05/2021 22:26	6% <div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #4f81bd; display: inline-block;"></div>	Entregar Trabajo --

INFORME FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

docs.google.com

Fuente de Internet

6%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo